



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Educación

Unidad de Posgrado

**La gestión de los directivos y la calidad del servicio
educativo del Colegio San Antonio Marianistas,
Bellavista, Región Callao – 2017**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con
mención Gestión de la Educación

AUTOR

César Augusto CRUZ CÁRDENAS

ASESOR

Dra. Ofelia Carmen SANTOS JIMÉNEZ

Lima, Perú

2018



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Cruz, C. (2018). *La gestión de los directivos y la calidad del servicio educativo del Colegio San Antonio Marianistas, Bellavista, Región Callao – 2017*. Tesis para optar grado de Magister en Educación con mención en Gestión de la Educación. Unidad de Posgrado, Facultad de Educación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

HOJA DE METADATOS COMPLEMENTARIOS

Código Orcid del autor (Dato opcional):

Código Orcid del asesor o asesores (Dato obligatorio):

Dra. Ofelia Carmen Santos Jiménez Código Orcid **0000-0003-1294-0641**

DNI del autor: 25551809

Institución que financia parcial o totalmente la investigación:

Ubicación geográfica donde se desarrolló la investigación. Debe incluir localidades y coordenadas Geográficas: Colegio San Antonio Marianistas-Bellavista, Región Callao, ubicado en la Avenida Guardia Chalaca 1821, Bellavista, Callao

Año o rango de años que la investigación abarcó: Marzo 2018-Octubre 2018



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA

FACULTAD DE EDUCACIÓN

UNIDAD DE POSGRADO

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS PRESENTADA POR EL GRADUANDO DON CÉSAR AUGUSTO CRUZ CÁRDENAS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN

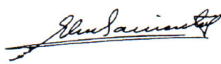
En la ciudad de Lima, a los 20 días del mes de diciembre de 2018, siendo la 10:00 a.m. se reunió en acto público en el Salón de Grados de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el Jurado Examinador integrado por la Dra. ELSA BARRIENTOS JIMÉNEZ (Presidenta), Dra. OFELIA SANTOS JIMÉNEZ (Asesora de tesis), Mg. ELI CARRILLO VÁSQUEZ (Jurado Informante), Mg. DANTE MACAZANA FERNÁNDEZ (Jurado Informante) y la Mg. MARIA ESCALANTE LÓPEZ (Miembro de Jurado), para recepcionar la sustentación de la tesis titulada: **LA GESTIÓN DE LOS DIRECTIVOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DEL COLEGIO SAN ANTONIO MARIANISTAS, BELLAVISTA, REGION CALLAO - 2017**, que presenta Don CÉSAR AUGUSTO CRUZ CÁRDENAS para obtener el Grado Académico de Magíster en Educación, con Mención en Gestión de la Educación.

Para el efecto, el Jurado Examinador tuvo a la vista el informe favorable del Jurado Informante integrado por la Dra. OFELIA SANTOS JIMÉNEZ (Asesora de tesis), el Mg. DANTE MACAZANA FERNÁNDEZ (Jurado Informante) y el Mg. ELI CARRILLO VÁSQUEZ (Jurado Informante).


Después de haber escuchado la sustentación del graduando, el Jurado Examinador procedió a formular las preguntas reglamentarias y, luego de una deliberación en privado, decidió otorgarle el calificativo de:

Bueno (16) Decisión


Como testimonio del acto que culminó a las 11:45 horas, cada uno de los miembros del Jurado Examinador procedió a suscribir el acta, para que se remita a las instancias correspondientes y se expida, previo trámite administrativo, el diploma que acredite a Don CÉSAR AUGUSTO CRUZ CÁRDENAS, como Magíster en Educación, con Mención en **Gestión de la Educación**.


Dra. ELSA BARRIENTOS JIMÉNEZ
Presidenta


Dra. OFELIA SANTOS JIMÉNEZ
Asesora


Mg. ELI CARRILLO VÁSQUEZ
Jurado Informante


Mg. DANTE MACAZANA FERNÁNDEZ
Jurado Informante


Mg. MARIA ESCALANTE LÓPEZ
Miembro del Jurado

DEDICATORIA

Es mi deseo como sencillo gesto de agradecimiento, dedicarle mi trabajo de investigación, a mis padres Adriano Cruz Guerra y Bertha Cárdenas de Cruz; también a mi esposa Marlene Salazar Martínez y a mi hija Nicole Beatriz, quienes en todo instante me apoyan con espíritu alentador, contribuyendo incondicionalmente para cumplir mis metas y lograr mis objetivos.

El autor

AGRADECIMIENTO

A Dios, por sus bondades y misericordias para con mi persona. A todos los docentes que fueron mis maestros en mis estudios de posgrado. Con mucho afecto a mi asesora de la presente tesis la Dra. Ofelia Santos Jiménez, por su constante motivación y asesoramiento para la culminación de este trabajo de investigación. A los estudiantes del colegio San Antonio Marianistas, así como a los padres de familia que participaron en este trabajo, al director del colegio San Antonio Marianistas Sr. Jaime Córdova Montejo; igualmente al subdirector de la misma entidad educativa Sr. Jorge Duran Farfán, quienes conocedores de mi objetivo de estudio, me apoyaron incondicionalmente.

Índice General

	Pág.
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice	vii
Resumen	x
Abstract	xi
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1. Situación Problemática	1
1.2. Formulación del problema	2
1.3. Justificación Teórica	2
1.4. Justificación Practica	3
1.5. Objetivos	3
1.5.1. Objetivo General	3
1.5.2. Objetivos Específicos	3
1.6. Hipótesis	3
1.6.1. Hipótesis General	4
1.6.2. Hipótesis Específicos	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1. Marco Filosófico o Epistemología de la investigación	5
2.2. Antecedentes de Investigación	6
2.3. Bases Teóricas	9
2.4. Glosario de Términos	19
CAPITULO III: METODOLOGIA	22
3.1. Operacionalización de Variables	22
3.2. Tipo y diseño de la Investigación	22
3.3. Poblacion y Muestra	23
3.4. Instrumentos de Recolección de Datos	24
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSION	27
4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados	27
4.2. Pruebas de Hipótesis	45
4.3. Presentación de Resultados	50
CONCLUSIONES	52
RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54
ANEXOS	58

Lista de Cuadros

Cuadro No. 01: Población del estudio	23
Cuadro No. 02: Muestra del estudio	24
Cuadro No. 03 Nivel de validez de los cuestionarios, según el juicio de expertos	25
Cuadro No. 04 Valores de los niveles de validez	25
Cuadro No. 05 Confiabilidad del Alpha de Cronbach	25
Cuadro No. 06 Estadísticos de fiabilidad	26
Cuadro No. 07 Confiabilidad del Alpha de Cronbach	26
Cuadro No. 08 Estadísticos de fiabilidad	26
Cuadro No. 09 Resultados de Estudiantes dimensión Liderazgo directivo	27
Cuadro No. 10 Dimensión Planificación Estratégica	28
Cuadro No. 11 Dimensión Evaluación de Gestión	29
Cuadro No. 12 Dimensión Convivencia Institucional	30
Cuadro No. 13 Resultados de Docentes Dimensión Liderazgo directivo	31
Cuadro No. 14 Dimensión Planificación Estratégica	32
Cuadro No. 15 Dimensión Evaluación de Gestión	33
Cuadro No. 16 Dimensión Convivencia Institucional	34
Cuadro No. 17 Resultados de Administrativos Dimensión Liderazgo	35
Cuadro No. 18 Dimensión Planificación Estratégica	36
Cuadro No. 19 Dimensión Evaluación de Gestión	37
Cuadro No. 20 Dimensión Convivencia Institucional	38
Cuadro No. 21 Resultados de los Estudiantes dimensión calidad de los recursos de sistema	39
Cuadro No. 22 Dimensión calidad de enseñanza	40
Cuadro No. 23 Dimensión calidad de los procesos y entornos del Aprendizaje	41
Cuadro No. 24 Resultados de los padres de familia dimensión calidad de los recursos De sistema	42
Cuadro No. 25 Dimensión calidad de enseñanza	43
Cuadro No. 26 Dimensión calidad de los procesos y entornos del Aprendizaje	44
Cuadro No. 27 Matriz de correlación de las variables	45
Cuadro No. 28 Matriz de correlación de la primera dimensión	46
Cuadro No. 29 Matriz de correlación de la segunda dimensión	47
Cuadro No. 30 Matriz de correlación de la tercera dimensión	48
Cuadro No. 31 Matriz de correlación de la cuarta dimensión	49

Lista de Figuras

Figura N° 01:	Variable Gestión de los directivos: Dimensión Liderazgo directivo-directivos	27
Figura N° 02:	Dimensión planificación estratégica	28
Figura N° 03:	Dimensión evaluación de gestión	29
Figura N° 04:	Dimensión convivencia institucional	30
Figura N° 05:	Variable Gestión de los directivos: Dimensión Liderazgo directivo-docentes	31
Figura N° 06:	Dimensión planificación estratégica	32
Figura N° 07:	Dimensión evaluación de gestión	33
Figura N° 08:	Dimensión convivencia institucional	34
Figura N° 09:	Variable Gestión de los directivos: Dimensión Liderazgo directivo-Administrativos	35
Figura N° 10:	Dimensión planificación estratégica	36
Figura N° 11:	Dimensión evaluación de gestión	37
Figura N° 12:	Dimensión convivencia institucional	38
Figura N° 13:	Variable calidad del servicio educativo: Dimensión calidad de los recursos del sistema-Estudiantes	39
Figura N° 14:	Dimensión calidad de la enseñanza	40
Figura N° 15:	Dimensión calidad de los procesos y entornos del aprendizaje	41
Figura N° 16:	Variable calidad del servicio educativo: Dimensión calidad de los recursos del sistema-Padres de familia	42
Figura N° 17:	Dimensión calidad de la enseñanza	43
Figura N° 18:	Dimensión calidad de los procesos y entornos del aprendizaje	44

RESUMEN

La presente investigación busca demostrar como la gestión de los directivos se relaciona con la calidad del servicio educativo del colegio San Antonio Marianistas, Bellavista Región Callao-2017. En base a la revisión de la literatura existente se establece 4 dimensiones para la variable gestión de los directivos: liderazgo directivo, planificación estratégica, evaluación de gestión y convivencia institucional. Para la variable la calidad del servicio educativa se establece 3 dimensiones como son la calidad de los recursos del sistema, calidad de enseñanza y la calidad de los procesos y entornos de aprendizaje.

Para la recolección de datos se elaboraron dos instrumentos: con una muestra de 150 estudiantes, 62 docentes, 23 personal administrativo, 90 padres de familia que se empleó una encuesta de opinión utilizando la escala de valor de Likert y para la variable calidad del servicio educativo, se aplicó encuesta a los estudiantes y padres de familia utilizando la escala de nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Para la contratación de hipótesis se usó la correlación de Pearson entre las variables, los resultados indican que la gestión de los directivos la correlación es directa, significativa y alcanza un nivel de 0.897 que corresponde a un nivel de correlación positiva alta. En cuanto a la dimensión el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo que existe relación directa y significativa y la correlación es significativa y alcanza un nivel de 0.863 que corresponde a un nivel de correlación positiva alta. Para la dimensión de planificación estratégica arrojo una significancia de 0.825 y para la dimensión evaluación de gestión se obtiene la significancia de 0.857 con un nivel de correlación positiva moderada y para la dimensión la convivencia institucional arrojo una significancia de 0.804.

Palabras Claves: gestión de los directivos, calidad del servicio educativo.

ABSTRACT

The present investigation seeks to demonstrate how the management of the executives relates to the quality of the educational service of the San Antonio Marianistas school, Bellavista Región Callao-2017. Based on the review of the existing literature, four dimensions are established for the managerial management variable: managerial leadership, strategic planning, management evaluation and institutional coexistence. For the variable, the quality of the educational service establishes 3 dimensions, such as the quality of the system's resources, the quality of teaching and the quality of the processes and learning environments.

For the collection of data, two instruments were elaborated: with a sample of 150 students, 62 teachers, 23 administrative staff, 90 parents that used an opinion survey using the Likert value scale and for the quality variable of the educational service, survey was applied to students and parents using the scale of never, almost never, sometimes, almost always and always.

For the hypothesis testing the Pearson correlation between the variables was used, the results indicate that the management of the managers the correlation is direct, significant and reaches a level of 0.897 that corresponds to a high positive correlation level. In terms of the dimension of management leadership and the quality of the educational service, there is a direct and significant relationship and the correlation is significant and reaches a level of 0.863 corresponding to a high positive correlation level.

For the strategic planning dimension, the significance was 0.825 and for the management evaluation dimension, the significance of 0.857 was obtained with a moderate positive correlation level and for the dimension, the institutional coexistence showed a significance of 0.804.

Key words: management of the directors, quality of the educational service.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Situación Problemática

Nuestro sistema educativo, actualmente se encuentra en un proceso constante de cambio y revaloración, a través de un proyecto nacional hacia 2021, resultando en un estado aun confuso para los actores del sistema educativo, y enfatizando en el área de gestión educativa de la Instituciones Educativas, nos encontramos con ciertos problemas que suscitan preocupaciones, entre ellos el deficiente servicio educativo que brindan algunas instituciones en las diversas áreas del quehacer educativo, académico, administrativo, institucional, etc., siendo una de las principales causas probables el escaso conocimiento y aplicación de una gestión educativa idónea para la realidad de la institución a dirigir.

Considerando a la escuela como la unidad de cualquier sistema educativo, se puede afirmar que existe una conciencia creciente de que si queremos mejorar la educación para ello es preciso el cambio o transformación de la escuela. Con estas consideraciones, se ha estimado en estudiar el papel de los directivos y poder dar cuenta del rol que actualmente tienen como gestores de los tan necesarios cambios, de la educación básica.

Se considera que debe existir la gestión del cambio en los directivos claves para lograr el éxito, por ello es necesario que los directivos realicen la toma de decisiones interconectadas entre sí que nos permitirán dejar una situación actual. Gestionar el cambio es, en definitiva, plantear una estrategia que nos ayude a brindar un servicio de calidad en todo ámbito.

La institución en estudio es una comunidad educativa católica que pertenece a la Compañía de María Marianistas en el Perú, busca implementar su propio modelo de gestión del cambio lo cual se considera que es esencial detectar y analizar lo que necesitamos cambiar y, o que elaboremos un plan de cambio,

una planificación estratégica que nos indique el camino a seguir para brindar un servicio educativo de calidad.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo la gestión de los directivos se relaciona con la calidad del servicio educativo del colegio San Antonio Marianistas, Bellavista Región Callao-2017?

1.2.2 Problemas específicos

1.- ¿Cómo el **liderazgo directivo** se relaciona con la calidad del servicio educativo del colegio San Antonio Marianistas?

2.- ¿De qué manera la **planificación estratégica** se relaciona con la calidad del servicio educativo del colegio San Antonio Marianistas?

3.- ¿Cómo la **evaluación de la gestión** se relaciona con la calidad del servicio educativo del colegio San Antonio Marianistas?

4.- ¿De qué manera la convivencia institucionales relaciona con la calidad del servicio educativo del colegio San Antonio Marianistas?

1.3. Justificación Teórica

La investigación propuesta busca, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de gestión y calidad del servicio educativo, encontrar explicaciones a situaciones internas (bajo liderazgo directivo, de la planificación estratégica, la convivencia y la evaluación que afectan al brindar un buen servicio a los miembros de la comunidad educativa en estudio. Ello le ha permitido al investigador contrastar diferentes conceptos de la gestión directiva en una realidad concreta de la institución educativa en donde se realizó la investigación.

1.4. Justificación practica

De acuerdo con los objetivos de estudio, sus resultados han permitido encontrar soluciones concretas a problemas de gestión del director, calidad del servicio educativo, que se relacionan en los resultados de la organización educativa estudiada.

Con estos resultados se tendrá también la posibilidad de proponer cambios en el plan operativo institucional que regulan los procesos de atención a la comunidad educativa brindando un servicio adecuado y de calidad.

1.5. Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Demostrar como la gestión de los directivos se relaciona con la calidad del servicio educativo del colegio San Antonio Marianistas, Bellavista Región Callao-2017.

1.5.2 Objetivos Específicos

1.-Demostrar cómo el liderazgo directivo se relaciona con la calidad del servicio educativo.

2.- Demostrar de qué manera la planificación estrategia se relaciona con la calidad del servicio educativo.

3.-Demostrar como la evaluación de la gestión se relaciona con la calidad del servicio educativo.

4.- Conocer de qué manera la convivencia institucional se relaciona con la calidad del servicio educativo.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

H_a La gestión de los directivos se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo del colegio San Antonio Marianistas, Bellavista Región Callao-2017.

H₀ La gestión de los directivos no se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo del colegio San Antonio Marianistas, Bellavista Región Callao-2017.

1.6.2. Hipótesis específicas

H₁. El liderazgo directivo se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio educativo.

H₀ El liderazgo directivo no se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio educativo.

H₂. La planificación estrategia se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio educativo.

H₀: La planificación estrategia no se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio educativo.

H₃: La evaluación de la gestión se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio educativo.

H₀. La evaluación de la gestión no se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio educativo.

H₄ La convivencia institucional se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio educativo.

H₀. La convivencia institucional no se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio educativo.

CAPITULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1. Marco filosófico de la investigación

De acuerdo al estudio realizado del colegio San Antonio Marianistas, integrante de las obras de la Compañía de María (Marianistas), tiene como razón ser la presencia y el testimonio cristiano en la Provincia Constitucional del Callao, cumpliendo su misión de formar en la fe, formar al hombre nuevo, holístico, en conformidad con Cristo, a través de una educación de calidad y acorde con los tiempos.

El trabajo corporativo de los integrantes de la comunidad: profesores, administrativos, mantenimiento, alumnos, padres de familia y exalumnos. Tanto su elaboración como su ejecución tienen como base los principios de comunidad, planificación y participación, que hacen viable su aceptación y realización.

El marco del proyecto educativo institucional genera acciones que lleven a la excelencia académica (núcleos currículum, tipo de persona), a la formación de líderes (núcleos tipo de alumno, currículum) y a una auténtica proyección social (núcleos la pastoral, tipo de persona y organización). estas tres grandes finalidades, son sostenidas transversalmente por la evangelización (núcleo La Pastoral), eje central sobre el cual gira nuestra institución.

Los principios son asumidos como un compromiso del cual dan testimonio cada uno de sus integrantes en las acciones y planes que traduzcan las propuestas pedagógicas y de gestión que aparecen en la parte final del marco teórico doctrinal.

La misión como acción evangelizadora de la Iglesia propone un currículum cognitivo y valorativo en base al desarrollo de capacidades, destrezas, valores y actitudes, para la formación integral del educando como nuevo hombre que necesita nuestra sociedad.

Formación en Valores. Todas las actividades están orientadas principalmente hacia la práctica de la axiología marianista, resaltando los valores como el

servicio, la fe, la paz, el amor y la justicia y valorando los rasgos propios de María como la hospitalidad, la apertura, la humildad y la confianza.

Es por ello, que se considera la necesidad de profundizar en la gestión de los directivos como variable independiente y la calidad del servicio educativo como variable dependiente, surge de la necesidad que tiene el investigador en conocer la implicancia de conocer como la gestión de los directivos dan como consecuencia, cambios significativos en el servicio que brinda la institución educativa a toda la comunidad marianista, para analizar algunas dificultades que se presentan en el día a día y así dar solución de los problemas periódicos, que tienen su origen en la gestión directiva en forma empírica; sin embargo, con la manejo del método científico se busca dar respuestas a las interrogantes con hechos demostrados que expliquen cuáles son los aspectos más importantes que se deben considerar para brindar un servicio con eficiencia, eficacia y efectividad el servicio educativo que se brinda.

2.2. Antecedentes de investigación

Nivel internacional

Martínez (2014) en la tesis *“Evaluación De La Gestión Administrativa y su Influencia En La Calidad Educativa Del Colegio Militar N° 10 “Abdón Calderón” A Nivel De Bachillerato En Periodo Lectivo 20113-2014.” Ecuador.*

Las conclusiones a las que se llegó están en relación a la hipótesis, los objetivos y marco teórico. Los resultados son los siguientes:

Se constató las hipótesis que si existe una relación positiva entre evaluación de la gestión administrativa con la calidad educativa del Colegio Militar N°10 “Abdón Calderón” A Nivel De Bachillerato en Periodo Lectivo 20113-2014, Cantón –Quito, Ecuador.

El resultado obtenido demuestra que, si existe relación positiva entre el talento humano con la calidad educativa, en un 23.8% de significancia.

La investigación demuestra que existe relación positiva entre los lineamientos normativos con la calidad educativa, en un 17.5% de significancia.

De la misma forma, los resultados de la investigación ratificaron la hipótesis de que existe una relación positiva entre los recurso didácticos y físicos y la calidad educativa, en un 9.4% de significancia.

En los resultados de la investigación ratificaron la hipótesis de que si existe una relación positiva entre el sistema de información y comunicación y la calidad educativa, en un 10.5% de significancia.

Salas & Lucín (2013) Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña”. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. Esta tesis fue realizada con el fin de evaluar la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de deserción estudiantil de la unidad educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña” y su repercusión en los servicios educativos entregados.

El objetivo de esta, es revisar la fundamentación teórica de la calidad en la gestión educativa, analizar las fortalezas y oportunidades que tiene en la actualidad, analizar el clima organizacional del cuerpo docente, identificar la satisfacción de los clientes (internos y externos) e identificar la deserción del alumnado de la unidad educativa.

Como hipótesis se planteó que el directivo de la Unidad educativa tiene la percepción de que la deserción estudiantil desde el año 2005 al 2011 se debe a la forma de la gestión administrativa.

Para realizar esta evaluación se realizó un análisis de la percepción de la comunidad educativa, referente a la gestión gerencial, por lo tanto, se realizó una investigación de tipo cuantitativo, utilizando un método inductivo – deductivo.

Se ha utilizado muestras probabilísticas, instrumentos de recopilación de información como son: encuestas, observación, entrevistas, cuestionarios y fichas de entrevistas y se ha empleado la estadística para análisis de resultados, producto de la investigación que se hizo tanto a alumnos, docentes y padres de familia.

García & Jihan, (2009) en la tesis “La gestión escolar como medio para lograr la calidad en instituciones públicas de educación primaria en Ensenada, Baja California”. México.

Caracterizar las actividades cotidianas del gestor escolar, para reconocer aquellas que impactan en la calidad educativa, se observó que la jornada laboral de los participantes es consumida más por la solución de problemas imprevistos que por actividades administrativas, dejando casi sin atención al factor pedagógico.

De tal manera que de las actividades que realizan los directores participantes, se considera que todas impactan en la calidad de su escuela, ya sea de forma positiva o negativa, pero siempre tienen una influencia.

El tercer objetivo específico: reconocer las necesidades de formación para los gestores escolares, se relaciona con el supuesto teórico que afirma que la falta de capacitación profesional de los directores los obliga a aprender por ensayo y error.

Nivel Nacional

Areche (2013) “*La Gestión Institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3º, 4º y 5º de secundaria del colegio María Auxiliadora*” de Huamanga – Ayacucho 2011, Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Educación con mención En Gestión De La Educación. El objetivo es determinar en qué medida la gestión institucional se relaciona con la calidad de los servicios educativos.

Cahuas (2012) “Estilos de liderazgo del director y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 21009 de la unidad de gestión educativa local N° 10, Huaral 2011”, Tesis para optar el Grado de Magíster en Educación con Mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación- Universidad Mayor de San Marcos.

La importancia de esta investigación radica en poder establecer la relación que existe entre el estilo de liderazgo de los directivos y la calidad del servicio educativo.

Velásquez (2009), en la tesis “Planeamiento estratégico y calidad del servicio educativo en las I.E. públicas secundarias de Imperial – Cañete” En la investigación concluye afirma que un 95% de probabilidad, que existe una relación directa y significativa entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio educativo en las IE. Publicas secundarias del distrito imperial, provincia de Cañete.

La correlación conjunta es positiva y directa, alcanzo un 84.9%. Se afirma con un 95% de probabilidad, que existe una relación directa y significativa entre misión y la calidad del servicio educativo.

La correlación parcial es positiva y directa, y alcanzo un 77.7%.

Se afirma con 95% de probabilidad, que existe una relación directa y significativa entre visión y la calidad de servicio educativo.

La correlación parcial es positiva y directa, y alcanzo un 75.3%. Se afirma con un 95% de probabilidad, que existe una relación directa y significativa entre el análisis FODA y la del servicio educativo.

La correlación parcial positiva y directa, alcanzo un 80.9%. Se afirma con un 95% de probabilidad, que existe una relación directa y significativa entre los objetivos estratégicos y la del servicio educativo.

La correlación parcial es positiva y directa, alcanzo un 62.0%. Los valores betas estandarizados, muestra que, en la percepción, de los encuestados corresponden al FODA el mayor peso de variabilidad (0.600), es decir el que ocasiona mayor variación de calidad del servicio de las instituciones educativas de Cañete.

Utilizando el modelo de regresión y análisis de varianza de medidas repetitivas en la evaluación de la calidad educativa de las instituciones educativas de cañete, se aprecia que, según la percepción de los encuestados es la que alcanza los mejores promedios.

2.3. Bases Teóricas

2.3.1. Gestión

La teoría de gestión puede considerarse un cuerpo organizado de los principios y regularidades que existen en el funcionamiento de las organizaciones, lo que se aplica para guiar y prescribir como han de funcionar y como han de ser

gestionadas con el propósito de que alcancen mejor eficacia y eficiencia posible. Pearson (2003:67)

Blejamar (2015:20-.37) define la gestión como el proceso de intervenciones para hacer que las cosas sucedan de una determinada manera (ética procesual), sobre la base de propósito ex ante y ex post. La gestión se confronta con resultado, no con objetivos.

En la gestión institucional se confronta con lo real en busca de resultados para lograr el bien común. Sin embargo, no se trata de obtener resultados de cualquier modo. La forma de impulsar condiciona los resultados.

Diferenciando gestión, administración y gestionar, Alvarado (2006:17), realiza la síntesis: la administración es el marco teórico, en conjunto con gerencia que sería el marco actitudinal, se desarrolla la gestión que es el marco operativo.

2.3.2. Gestión educativa

El ministerio de educación a través de la publicación Innovando la gestión de las instituciones educativas, MINEDU (2004:12-13) define:

La gestión del centro educativo es el conjunto de acciones de conducción y orientación de los distintos componentes de un centro educativo a ser llevados a cabo, con el fin de lograr objetivos institucionales previstos en el PEI.

Es la capacidad que tiene la comunidad educativa para planificar, organizar, dirigir y evaluar los procesos y recursos de la escuela como soporte de acciones de enseñanza y aprendizaje que se desarrolla en el aula, se pueden distinguir dentro de este, procesos y componentes.

El concepto de gestión educativa en la Ley General de Educación, Ley N° 28044.

En el artículo 63º, Título V, La. Gestión del sistema educativo, de esta ley se define este tema de la siguiente manera:

La gestión del sistema educativo nacional es descentralizada, simplificada, participativa y flexible. Se ejecuta en un marco de respecto a la autonomía pedagógica y de gestión que favorezcan la acción educativa.

El Estado a través del Ministerio de Educación, es el responsable de preservar la unidad de este sistema. La sociedad participa directamente en la gestión de la educación a través de los Consejos Educativos que se organizan también de forma descentralizada.

2.3.4. Liderazgo pedagógico

Toda institución educativa necesita liderazgo directivo. Persona o personas que asuman la conducción de la organización en relación a las metas y objetivos. La reforma de la escuela requiere configurar este rol desde un enfoque de liderazgo pedagógico.

Un líder que influye, inspira y moviliza las acciones de la comunidad educativa en función de la pedagogía.

2.3.4.1. El director

Frente a la necesidad de realizar profundos cambios en la educación, que permita una capacidad de respuesta al progreso, la descentralización educativa emerge como una imperiosa necesidad la transferencia de decisiones a las instituciones educativas para fortalecer su capacidad de gestión y administración.

Esto ha implicado incrementar mecanismos para reforzar la actividad del Director y como tal consolidar su capacidad de liderazgo a fin que los centros educativos planifique su desarrollo, manejen presupuestos, capaciten personal y establezcan estímulos de aprendizaje.

En el proceso de descentralización educativa se ha ido aumentando la delegación de poderes a los directores y por lo tanto han ido adoptando la función de mediadores entre los gobiernos y quienes de alguna manera intervienen en la educación.

Esa posición les exige ocuparse tanto de las demandas del estado evaluador como de los asuntos cotidianos relacionados con el funcionamiento normal de sus instituciones y con su supervivencia en el mercado educativo (Whitty y otros, 1999).

2.3.4.2. El Director como Líder en la Escuela.

Los cambios que se están produciendo en la forma en que se dirige la educación están exigiendo a las escuelas una mayor responsabilidad en la forma de conseguir sus resultados, incluyendo una mayor autonomía para asumir decisiones sobre programas y recursos.

Estos cambios sugieren que el aprendizaje y la enseñanza deben ser el centro de los actos de liderazgo dentro de la escuela, lo que lleva hacia un tipo de dirección cuyo estilo pasa de ser el "administrador" o "gestor" a ser el "constructor" de la organización.

El cargo de director, exige tener ciertas características, que conlleven al Liderazgo y la capacidad para experimentar, innovar y relacionarse con los demás siempre en una actitud positiva y abierta a la participación y el diálogo.

Al respecto Casassus (1998) refiere que la corriente de “apertura participativa”, estimula una mayor relación con los padres y la comunidad. Las estrategias descentralizadoras favorecen un modelo de gerencia más abierto por lo cual, los directivos están más vinculados con las demandas de la comunidad. Asimismo, las escuelas están más abiertas a los padres y a la comunidad.

Del mismo modo, Gento (1999) nos explica que existen algunas experiencias empíricas sobre participación en los centros escolares, una de ellas es la de liderazgo del director como promotor de la participación. Esta dimensión participativa (dedicación a la promoción activa de la participación o intervención

activa de todos los implicados) destaca, entre las otras propias del director, como la más relevante.

Cabe señalar que los directivos al asumir diferentes funciones, entre ellas, las de carácter presupuestario y la búsqueda de financiación para mejorar las instalaciones de la escuela se encuentran sometidos hoy "...a mayores demandas de rendición de cuentas" (Casassus, 1998).

La comunidad exige información sobre el aspecto económico, que los directores deben proporcionar para mantener su liderazgo libre de toda tacha.

Por esta razón, los puestos de los directores son más vulnerables desde el momento en que su responsabilidad es más personal debido a que en la gran mayoría de los casos se encuentran menos protegidos por niveles intermedios de apoyo profesional.

Whitty, Power y Haklpin (1999), nos hablan de una dimensión personal, que asumen los directores que los hace responsables del futuro de sus escuelas, dependiendo de ellos el éxito o el fracaso de las mismas y de sentir una obligación de dirigirla hacia su futuro éxito.

Al respecto se considera que es necesario que el director cuente con los conocimientos teóricos y técnicos necesarios sobre cómo direccionar los centros educativos, de igual modo en el área de la contabilidad y las finanzas y con mayor incidencia en gestión y planificación educativa; lo que le permitirá conducir con mayor acierto su institución en un sistema descentralizado.

De no darse este factor sería muy difícil obtener buenos resultados en la gestión, porque los directores pueden tener buena voluntad para asumir las funciones, la responsabilidad y el trabajo que implica el cargo, pero requieren de mayor conocimiento y preparación.

La Gestión Educativa está regulada por reglas, leyes, normas o dispositivos propios de cada país y de cada institución. Las reglas proporcionan ciertas características a la gestión y determinan en alguna medida el accionar de los directivos de las instituciones Educativas.

Las Normas de Gestión Educativa son las que van a regular las acciones de los directivos de las Instituciones educativas. El Ministerio de Educación es el órgano rector del sector Educación, responsable de formular la política nacional en materia de educación (Norma Externa).

“Las normas no crean ni transforman realidades. Abren posibilidades, trazan rutas, pero sólo desencadenan procesos si media la acción decidida de personas motivadas por una aspiración y un conjunto de certezas” (Lineamientos de Política Educativa 2001 – 2006, Ministerio de Educación del Perú)

Todas las instituciones prescriben roles para los sujetos que se desempeñan en ellas.

“Los roles prescriptivos desde la normativa que regula el sistema educativo se resignifican, en cada centro en relación con hitos importantes de su historia y de la historia personal y profesional de quienes los desempeñan” (Ruiz, 1994:5).

2.3.4. Planificación estratégica

Planificar para poder gestionar en miras de lograr una calidad en el servicio educativo, implica que cada institución educativa cuente con una planificación, en donde se da el análisis de la problemática de la Institución.

El plan anual es un instrumento técnico actualizado que norma, coordina, programa y evalúa la vida institucional del centro educativo para garantizar el uso eficiente y priorizado de los recursos humanos, materiales, numéricos y financieros.

Este documento se convierte en un instrumento orientador de la dinámica institucional que garantiza el correcto uso de los fondos en la solución de

problemas que previamente han priorizado los diferentes agentes del centro educativo. (Arana, 1987, 187)

El director tiene un documento técnico, que le permite organizar y ejecutar acciones concretas sin pérdida de tiempo, recursos ni interferencias y les sirve para justificar los egresos, donaciones y el trabajo eficiente de los docentes y personal responsable.

Se debe planificar con proyección prospectiva en busca del desarrollo y la permanente supervisión institucional que lleva al cumplimiento de la Misión Institucional en el consiguiente beneficio para docentes, estudiantes y comunidad.

2.3.5. La evaluación de la gestión

La planificación permite al centro educativo encaminarse por la ruta esperada, hacia el logro de sus fines y objetivos en un período determinado. Así, después de planificar y ejecutar sus actividades y para potenciar su desarrollo y mantenerse esencial de la evaluación institucional es la mejora de la institución evaluada, significando una ayuda importante para la gestión y toma de decisiones.

De esta manera, la evaluación se constituye en un elemento primordial de perfeccionamiento de los centros escolares al incorporarla a los procesos de todo tipo que se producen en ellos y ofrecer los datos suficientes y fiables para aplicar permanentemente las medidas que modifiquen o refuercen lo necesario.

En la práctica evaluativa de un centro, pueden ser varios los motivos que originen la evaluación institucional.

Cardona (1994) considera hasta cuatro posibles motivos:

- El centro educativo como organización formadora busca conseguir una práctica educativa de mayor calidad.
- Las causas sociales que afectan al centro educativo,
- Las innovaciones en el campo de las teorías de la evaluación, que aportan sus modelos, propósitos, metodología e instrumentos, entre otros, al concepto de una evaluación institucional, y que llevan a los centros educativos a aplicarlas.
- El aspecto normativo de cada país para ajustar o regular los tres aspectos mencionados. En Perú todavía no está normada la evaluación institucional en forma obligatoria.

2.3.6. Calidad educativa

La importancia de calidad educativa en la actualidad es imposible de negar, pues es preocupación de todas las sociedades democráticas que ven en ella la vía para mejorar la vida de sus habitantes.

Sin embargo, la claridad de su importancia no se transporta al concepto. Se sabe que la calidad es algo positivo, pero al momento de tratar de definirla, surgen las complicaciones.

2.3.7. Factores que interactúan para la obtención de la calidad de la Educación

1. Lineamientos generales del proceso educativo en concordancia con los principios y fines peruana establecidos en la presente Ley.
2. Currículos básicos, comunes a todo el país, articulados entre los diferentes niveles y modalidades educativas que deben ser diversificados en las instituciones regionales y locales y en los centros educativos, para atender a las particularidades de cada ámbito.
3. Inversión mínima por estudiante que comprenda la atención de salud, alimentación y provisión de materiales educativos.
4. Formación inicial y permanente que garantiza idoneidad de los docentes y autoridades educativas.
5. Carrera pública docente y administrativa en todos los niveles del sistema educativo, que incentive el desarrollo profesional y el buen desempeño laboral.
6. Infraestructura, equipamiento, servicios y materiales educativos adecuados a las exigencias técnico-pedagógicas de cada lugar y a las que plantea el mundo contemporáneo.
7. Investigación e innovación educativas.
8. Organización institucional y relaciones humanas armoniosas que favorecen el proceso educativo.

Así mismo para afirmar la importancia de este término en la actividad educativa, en el artículo 8º, inciso “d”, de la Ley General de la Educación N° 28044, se señala que calidad es uno, entre otros, de los principios que sustentan a la educación

peruana: “La calidad, que asegura condiciones adecuadas para una educación integral, pertinente, abierta, flexible y permanente”.

2.2.3. Calidad del Servicio Educativo

Calidad del servicio educativo es el nivel de satisfacción que la comunidad educativa tiene respecto a los servicios que la institución educativa le ofrece. Pero la calidad del servicio debe darse tanto a nivel de procesos como de resultados.

Si los procesos no son de calidad, es claro que los resultados no lo serán. El núcleo del proceso educativo es la formación del educando, mientras que los resultados del proceso pedagógico son los aprendizajes que logran y la satisfacción de los usuarios.

2.2.3.1. Niveles de Excelencia del Servicio Educativo

Para que un servicio educativo alcance niveles de excelencia debe considerarse, en opinión de Ramón Pérez Juste, (Pérez Juste, 1998, p.87), los siguientes aspectos:

- a. Un clima institucional coherente en el que se vivan los valores propuestos en el proyecto educativo.
- b. La base de la acción educativa reside en el logro de una sólida formación intelectual, orientada a conseguir que los educandos además de saber cosas, aprendan a pensar, a razonar, a poseer y a aplicar criterios propicios para valorar y lograr así la autonomía intelectual que es el soporte de una autonomía moral.
- c. Metodológicamente, la enseñanza debe orientarse aprendizajes no superficiales, para suscitar en el alumno un conocimiento profundo de las cosas.
- d. Desarrollo del juicio moral a través de la valoración de las instituciones que se presentan tanto en los contenidos de la asignatura como en los acontecimientos de la vida social.
- e. Ejercicio ordinario de los valores para los alumnos. La debe ofrecer ocasiones para elegir y comprometerse, para ejercer su libertad y ser responsables de sus actos.

f. Conexión de la Institución Educativa con su comunidad, creando oportunidades para que el alumno pueda ejercitar, en la realidad que le rodea, los valores que libremente seleccione.

2.2.3.2. La satisfacción de los estudiantes como identificador de calidad

La satisfacción de los alumnos equivale a lo que en las empresas se denomina satisfacción de los clientes externos, aunque también son clientes internos en la medida en que son coagentes de su educación.

Ésta ha de basarse en la atención a sus necesidades y posibilidades educativas y al logro de las expectativas que se le planteen.

También se integra en este apartado la satisfacción de los padres y tutores legales, sobre todo en las edades tempranas.

El grado de satisfacción de los alumnos se extiende a ámbitos como:

- ***Satisfacción por el cumplimiento de necesidades básicas*** referidas a la habitabilidad del centro, higiene de las instalaciones (ventilación, sol, luz, aire) y de los servicios, espacios para la enseñanza, el estudio y el ocio (aulas, laboratorio, gimnasio, comedor, patio), mobiliario, transporte, etc.
- ***Satisfacción por su seguridad vital*** se concreta en la seguridad del edificio, del mobiliario, del transporte, de las zonas de recreo, del gimnasio, etc.
- ***Satisfacción por la seguridad económica*** se garantiza la no discriminación por motivos económicos en la realización de las actividades educativas del centro, en las extraescolares, en los servicios complementarios, en los materiales didácticos, etc.
- ***Satisfacción por la seguridad emocional*** que le garantice el afecto necesario para el desarrollo equilibrado de su personalidad. Trato afectuoso del director, de los profesores, del personal del centro, de sus compañeros, etc.
- ***Satisfacción por la pertenencia al centro o clase*** que se deriva de la realidad de ser miembro del grupo en cuestión. Aceptación de los diferentes miembros de la comunidad educativa.

- ***Satisfacción por el sistema de trabajo*** en relación con la forma de enseñanza-aprendizaje, recursos disponibles, acceso a la biblioteca, uso de los medios audiovisuales, acción tutorial, metodología, sistema de evaluación, participación, etc.
- ***Satisfacción por el prestigio o reconocimiento del éxito personal*** que los miembros del centro o de la clase tienen sobre sus logros. Reconocimiento por los distintos miembros de la comunidad educativa.
- ***Satisfacción por la autorrealización personal*** en cuanto a las posibilidades con que cuenta para actuar con arreglo a su condición personal, para desarrollar las aficiones y potencialidades que cree tener, etc.

2.3. Glosario de Términos

Calidad

Es aquella cualidad de las cosas que son de excelente creación, fabricación o procedencia, Calidad describe lo que es bueno, por definición, todo lo que es de calidad supone un buen desempeño.

Calidad educativa: es aquella que logra que los estudiantes realmente aprendan lo que deberían aprender, aquello que está establecido en los planes y programas curriculares al cabo de determinados ciclos o niveles.

Calidad del servicio educativo

Son las actividades características del sector educativo. Es mejorar los conocimientos y aptitudes de las personas.

Calidad del servicio educativo: implica el logro de los objetivos estratégicos propuestos en el planeamiento estratégico en la organización , los cuales se plasman en indicadores de logros; mejorando los procesos de planeamiento y gestión institucional, mejorado los procesos pedagógicos de aprendizaje, enseñanza, estudio investigación y desarrollo de habilidades; y mejorando el proceso de práctica de valores y actitudes, tales como: el orden, la disciplina, la

constancia, la puntualidad, la eficacia y eficiencia dentro de cada proceso y acción que ocurre en la institución educativa.

Calidad de los recursos del sistema

Es lo que la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto/servicio.

Calidad de los procesos y entornos de aprendizaje

Es la enseñanza personalizada, centrada en el alumno y ajustarse a las necesidades de aprendizaje específicas del alumno adulto.

Convivencia institucional

Se trata de la construcción de un modo de relación entre las personas de una comunidad, sustentada en el respeto mutuo y en la solidaridad recíproca, expresada en la interrelación armoniosa y sin violencia entre los diferentes actores y estamentos de la Comunidad Educativa.

Dirección: es la toma de decisiones, delegar funciones desconcentrar y descentralizar.

Gestión

Es para referirse al conjunto de acciones, o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo.

Gestión de los directivos

Es el conjunto de acciones encaminadas a la consecución de los objetivos y propósitos de una institución que surge de un ejercicio propio de la administración y se orienta en facilitar la coordinación de una organización, como una tarea que se ejerce en un contexto interno y fuera de la institución.

Gestión educativa: Conjunto de procesos, de toma de decisiones y ejecución de acciones que permiten llevar a cabo las prácticas pedagógicas, su ejecución y evaluación.

Calidad en el servicio

Es una metodología que organizaciones privadas, públicas y sociales implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, esta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido y no solo eso, que recomienden a otros clientes.

Liderazgo directivo

Es poseer la capacidad de liderazgo, ya sea en una institución educativa o en cualquier tipo de institución, cuyo papel es fundamental ya que juegan un rol muy importante dentro de la educación, siendo, la ejecución de reglamentaciones que provienen del poder central del sistema educativo.

Debe ocuparse e interesarse por la parte moral, intelectual y funcional, debe tener la capacidad de poder organizar.

Planificación estratégica

La planificación estratégica es un proceso sistemático de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos u objetivos. La planificación estratégica, se aplica sobre todo en los asuntos militares, y en actividades de negocios.

Servicio educativo

Comprende los programas curriculares, la educación por niveles y grados, los establecimientos educativos, las instituciones sociales

con funciones educativas, culturales y recreativas, los recursos humanos, tecnológicos, metodológicos, materiales, administrativos y financieros, articulados en procesos y estructuras para alcanzar los objetivos de la educación.

CAPITULO 3

METODOLOGÍA

3.1. Operacionalización de variables

Variable (X): Gestión de los directivos

Dimensiones:

- Liderazgo directivo
- Planificación estratégica
- Evaluación de la gestión
- Convivencia institucional

Variable (Y): Calidad del servicio educativo (Y)

Dimensiones:

- Calidad de los recursos del sistema
- Calidad de la Enseñanza
- Calidad de los procesos y entornos de aprendizaje

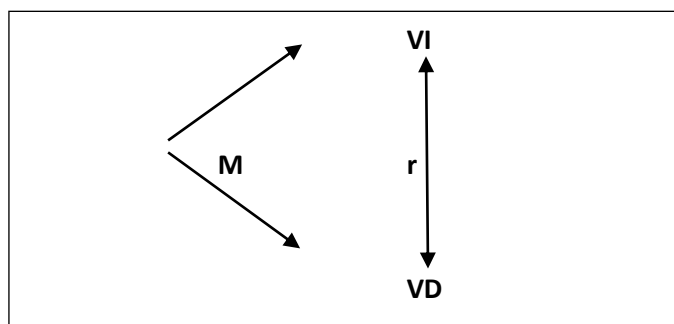
3.2. Tipo y diseño de la investigación

De acuerdo al objetivo que busca el presente estudio, la investigación es de tipo aplicada.

El nivel de profundización de la investigación es descriptivo, el tratamiento de los datos empleados tiene un enfoque cuantitativo.

El diseño de la investigación es correlacional, donde los datos obtenidos de la muestra se esperan determinar el grado de incidencia que tiene la gestión del personal directivo sobre la calidad del servicio educativo de la institución educativa en estudio, el cual es esquematizado en el siguiente gráfico:

Gráfico 1. Diagrama de la investigación



Donde:

M: es la muestra de investigación.

VI: es la variable independiente: gestión del personal directivo.

VD: es la variable dependiente: calidad del servicio educativo

r: es el grado de correlación entre las dos variables.

3.3. Población y Muestra

3.3.1. Población de estudio

La población de estudio del colegio San Antonio Marianistas, Bellavista Región Callao-2017.

Cuadro N° 01: Población

ESTRATOS	POBLACIÓN
Estudiantes	1273
Profesores	113
Directivos	12
Personal Administrativo	39
Padres de Familia	1200
Total	2627

FUENTE: Matricula 2017

Cuadro N° 02: Muestra

ESTRATOS	POBLACIÓN
Estudiantes	150
Profesores	62
Directivos	8
Personal Administrativo	23
Padres de Familia	90
Total	333

FUENTE: Matricula 2017

3.4. Instrumentos de recolección de datos

Variable X: Gestión de los directivos

Se diseñó un cuestionario con 46 ítems, usando 5 alternativas en escala Likert cuya valoración es: 5 = Siempre, 4=casi siempre, 3= A veces, 2= A veces, 1= Nunca para los 43 ítems de la dimensión liderazgo directivo, dimensión planificación estratégica, dimensión evaluación de gestión y para la dimensión convivencia institucional, aplicado a los docentes y administrativos.

Variable Y1: Calidad del servicio educativo

Se elaboró una encuesta de 30 ítems, las respuestas tienen una valoración de escala Likert cuya valoración es: 4= totalmente satisfecho, 3= satisfecho, 2= medianamente satisfecho, 1= insatisfecho, aplicado a los estudiantes y padres de familia.

3.4.1. Validación de los instrumentos por Juicio de Expertos

Para este procedimiento se realizó a través de la evaluación de Juicio de Expertos, para lo cual, recurrimos a la opinión de dos Doctores y 01 magister en Educación, quienes determinaron la pertinencia muestral del ítem de los instrumentos.

Sobre la base de forma de validación descrita, los expertos consideraron la existencia de una estrecha relación entre los criterios y objetivos del estudio y los ítems con componentes de los instrumentos de recopilación de la información. Asimismo, emitieron los resultados que se muestran en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 03
Nivel de validez de los cuestionarios, según el juicio de expertos

EXPERTOS	Gestión de los Directivos	Calidad del Servicio Educativo
	%	%
Dr. Elías Mejía Mejía	93	93
Dr. Miguel Inga Arias	95	95
Mag. Luis Chávez Albán	95	95
PROMEDIO	94.3	94.3

FUENTE: Fichas de validación de los instrumentos.

Los valores resultantes, después de calcular la calificación expresada por los expertos, tanto en la gestión de los directivos y calidad del servicio educativo, para determinar el nivel de validez, son comprendidos en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 04: Valores de los niveles de validez.

VALORES	NIVELES DE VALIDEZ
81 – 100	Excelente
61 – 80	Muy bueno
41 – 60	Bueno
21 – 40	Regular
0 – 20	Deficiente

Fuente: Ficha de Validación de los instrumentos de Recolección de datos

Dada la validez de los instrumentos por Juicio de Expertos, donde el cuestionario sobre la gestión de los directivos y calidad del servicio educativo, obtuvo el valor de 94.3%, podemos deducir que el cuestionario sobre las variables tiene un nivel de validez Excelente por encontrarse dentro del rango 81- 100 en valores.

3.4.2. Confiabilidad de los instrumentos:

Encuesta Docentes y Administrativos

Variable Gestión de los Directivos

Confiabilidad con el alfa de Cronbrach

Cuadro No. 05

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	106	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	106	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Cuadro No. 06**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	42

Interpretación: De acuerdo con los resultados del análisis de confiabilidad es 0,923 y según el rango de la tabla categórica, se determina que el instrumento de medición es de consistencia muy alta.

Instrumento de medición: Calidad del Servicio Educativo**Estudiantes y Padres de familia****Confiabilidad con el alfa de Cronbach****Cuadro N° 07****Resumen del procesamiento de los casos**

	N	%
Válidos	260	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	260	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Cuadro No. 08**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	30

Interpretación: De acuerdo con los resultados del análisis de fiabilidad que es 0,917 y según el rango de la tabla categórica, se determina que el instrumento de medición es de consistencia muy alta.

CAPITULO 4

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, Interpretación y discusión de los resultados

Variable: Gestión de los directivos

Resultados: Directivos

Dimensión 1: Liderazgo Directivo

Cuadro N° 09

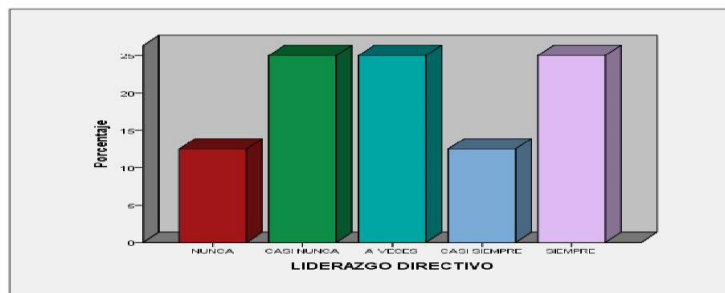
Distribución de frecuencias de la dimensión Liderazgo directivo: ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11.

Cuadro N°10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	12,5	12,5	12,5
	CASI NUNCA	2	25,0	25,0	37,5
	A VECES	2	25,0	25,0	62,5
	CASI SIEMPRE	1	12,5	12,5	75,0
	SIEMPRE	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Figura N°01



Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 08directivos encuestados señalan que el 25% de esta dimensión del liderazgo directivo casi nunca, a veces y siempre toma de decisiones y cuentan son estilos de liderazgo, el 12,5% manifiestan que nunca y casi siempre.

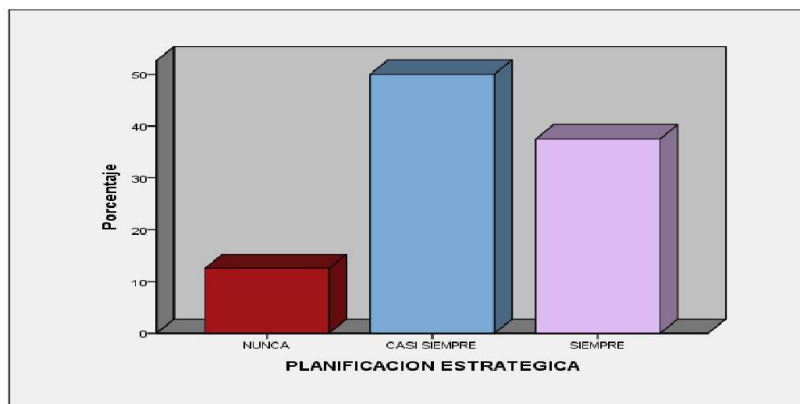
Cuadro N° 11

Cuadro N° 10***Dimensión 2: Planificación Estratégica***

Distribución de frecuencias de la dimensión planificación estratégica: ítems 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	1	12,5	12,5	12,5
CASI SIEMPRE	4	50,0	50,0	62,5
SIEMPRE	3	37,5	37,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Figura N° 02

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 08 directivos encuestados señalan que casi siempre el 50,0% de esta dimensión de planificación estratégica realizan un diagnóstico, priorizan los problemas y elaboran proyectos, el 37.5% señalan que siempre y el 12.5% indican que nunca.

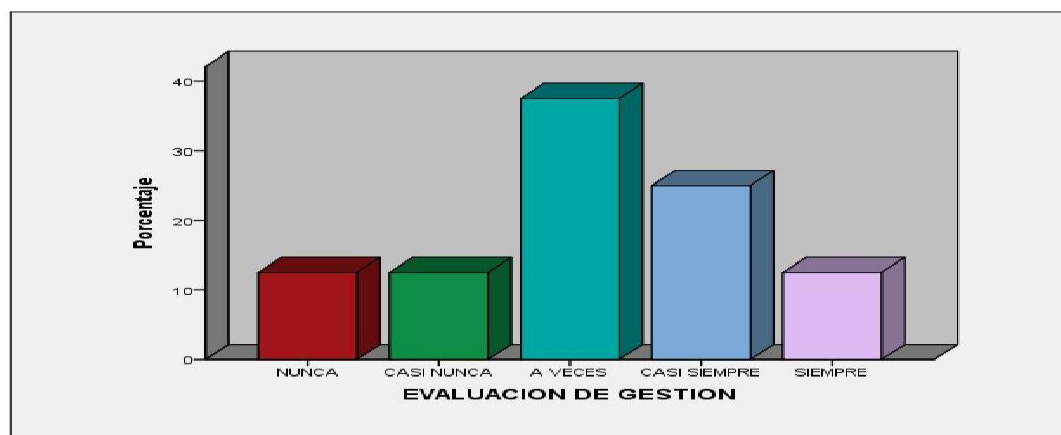
Cuadro N° 11

Dimensión 3: Evaluación de Gestión

Distribución de frecuencias de la dimensión evaluación de gestión: ítems 22,23,24,25,26,

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	12,5	12,5	12,5
	CASI NUNCA	1	12,5	12,5	25,0
	A VECES	3	37,5	37,5	62,5
	CASI SIEMPRE	2	25,0	25,0	87,5
	SIEMPRE	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Figura N° 03

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 08 directivos encuestados señalan que a veces el 37,5% de esta dimensión de evaluación de gestión cumplen con las metas, evalúan la gestión, evalúan los resultados, el 25% señalan que casi siempre y el 12.5% indican que siempre, casi nunca y nunca.

Cuadro N° 12

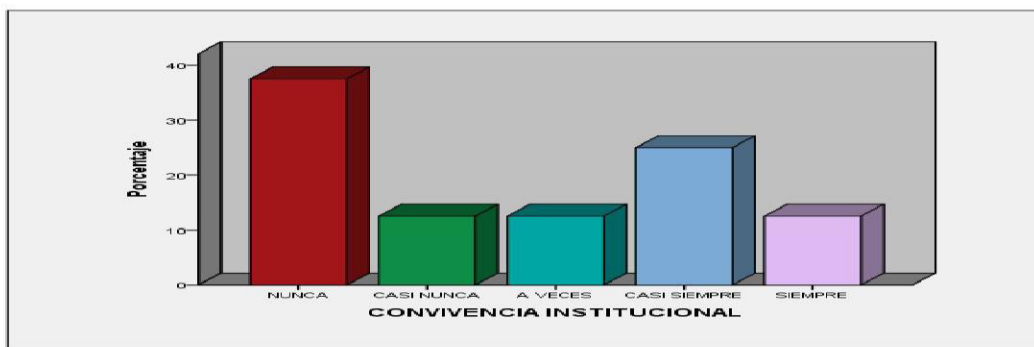
Dimensión 4: Convivencia Institucional

Distribución de frecuencias de la dimensión convivencia institucional: ítems 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42.

Cuadro N° 13

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	3	37,5	37,5	37,5
CASI NUNCA	1	12,5	12,5	50,0
A VECES	1	12,5	12,5	62,5
CASI SIEMPRE	2	25,0	25,0	87,5
SIEMPRE	1	12,5	12,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Figura N° 04

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 08 directivos encuestados señalan que nunca el 37,5% de esta dimensión de convivencia institucional se tiene buenas relaciones interpersonales y dan solución a conflictos, el 25% señalan que casi siempre y el 12.5% indican que siempre, casi nunca y a veces.

Variable: Gestión de los directivos

Resultados: de los docentes

Dimensión1: Liderazgo Directivo

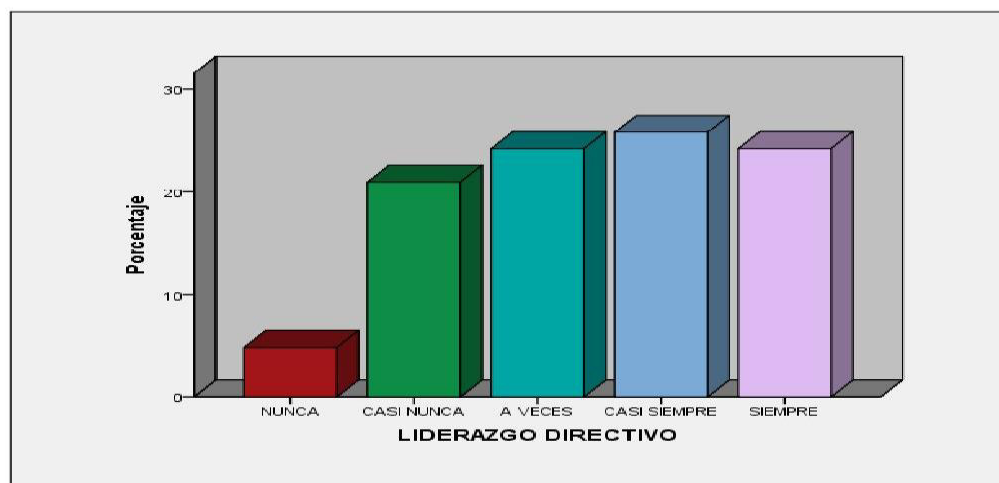
Distribución de frecuencias de la dimensión Liderazgo directivo: ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11.

Cuadro N° 14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	4,8	4,8	4,8
	CASI NUNCA	13	21,0	21,0	25,8
	A VECES	15	24,2	24,2	50,0
	CASI SIEMPRE	16	25,8	25,8	75,8
	SIEMPRE	15	24,2	24,2	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Figura N° 05



Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 62 docentes encuestados señalan que el 25,8% de esta dimensión del liderazgo directivo casi siempre, el 24,2% a veces y siempre toma de decisiones y cuentan son estilos de liderazgo, el 21,0% manifiestan que casi nunca y el 4.8% nunca.

Dimensión 2: Planificación Estratégica

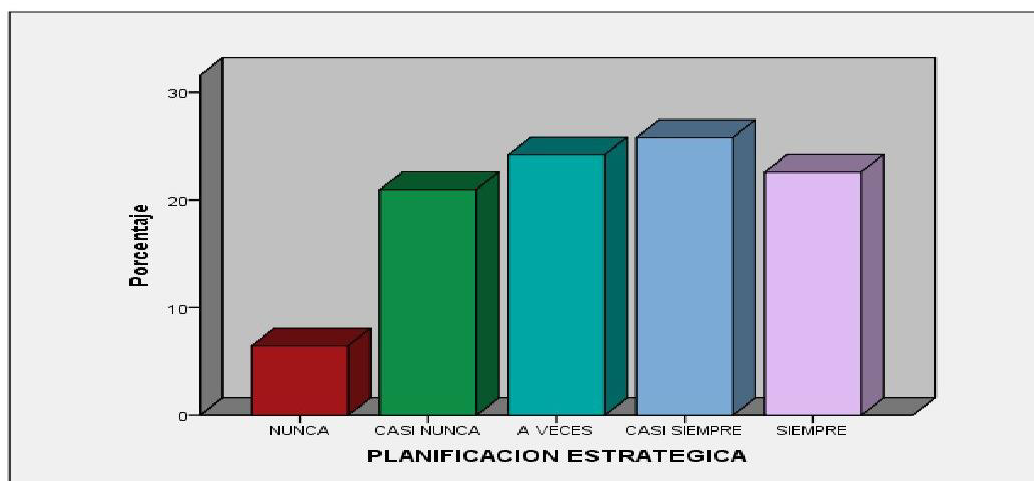
Distribución de frecuencias de la dimensión planificación estratégica: ítems 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19,20, 21.

Cuadro N° 15

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	4	6,5	6,5	6,5
CASI NUNCA	13	21,0	21,0	27,4
A VECES	15	24,2	24,2	51,6
CASI SIEMPRE	16	25,8	25,8	77,4
SIEMPRE	14	22,6	22,6	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Figura N° 06



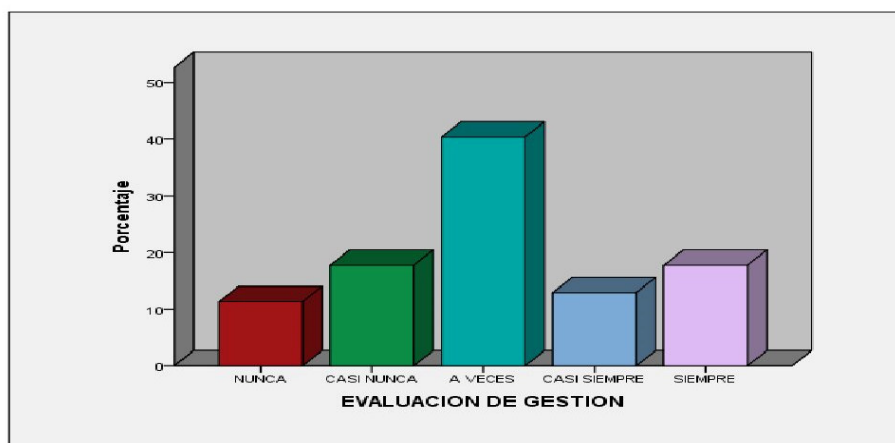
Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 62 docentes encuestados señalan que casi siempre el 25,8% de esta dimensión de planificación estratégica realizan un diagnóstico, priorizan los problemas y elaboran proyectos, el 24,2% señalan que a veces y el 22,6% indican que siempre, 21,0% casi nunca el 6.5% nunca.

Cuadro N° 16**Dimensión 3: Evaluación de Gestión**

Distribución de frecuencias de la dimensión evaluación de gestión: ítems 22,23,24,25,26,

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	7	11,3	11,3	11,3
CASI NUNCA	11	17,7	17,7	29,0
A VECES	25	40,3	40,3	69,4
CASI SIEMPRE	8	12,9	12,9	82,3
SIEMPRE	11	17,7	17,7	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Figura N° 07

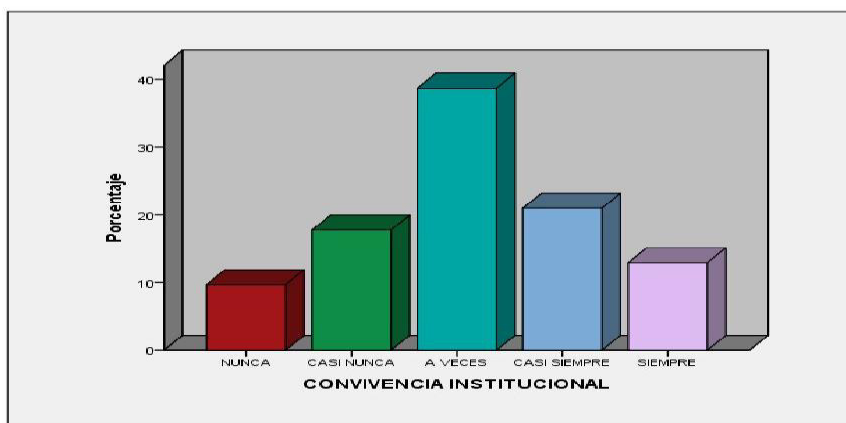
Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 62 docentes encuestados señalan que a veces el 40,3% de esta dimensión de evaluación de gestión cumplen con las metas, evalúan la gestión, evalúan los resultados, el 17,7% señalan que siempre y casi nunca el 12.9% indican que casi siempre, el 11.3% nunca.

Cuadro N° 17**Dimensión 4: Convivencia Institucional**

Distribución de frecuencias de la dimensión convivencia institucional: ítems 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	9,7	9,7	9,7
	CASI NUNCA	11	17,7	17,7	27,4
	A VECES	24	38,7	38,7	66,1
	CASI SIEMPRE	13	21,0	21,0	87,1
	SIEMPRE	8	12,9	12,9	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Figura N° 08

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 62 docentes encuestados señalan que a veces el 38,7% de esta dimensión de convivencia institucional se tiene buenas relaciones interpersonales y dan solución a conflictos, el 21% señalan que casi siempre y el 17,7% indican que casi nunca, el 12,9% señalan que siempre y el 9,7% señalan que nunca.

Variable: Gestión de los directivos

Resultados: de los administrativos

Dimensión 1: Liderazgo Directivo

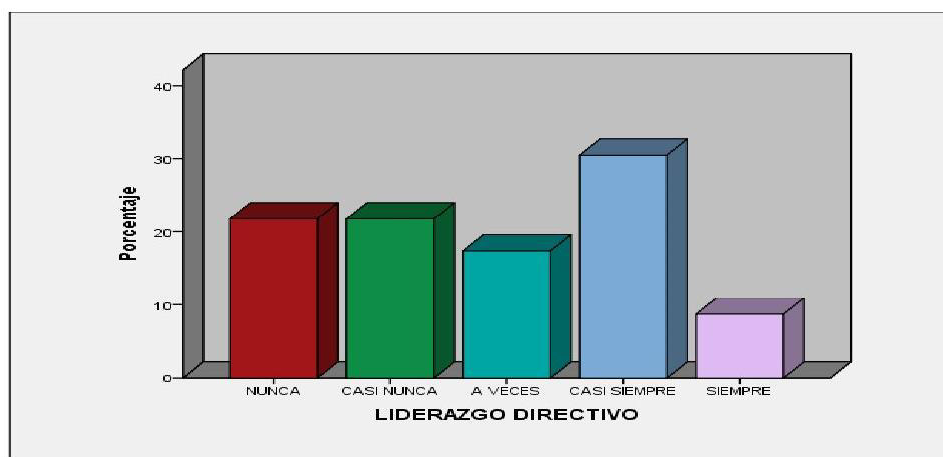
Distribución de frecuencias de la dimensión Liderazgo directivo: ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11.

Cuadro N° 18

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	5	21,7	21,7	21,7
CASI NUNCA	5	21,7	21,7	43,5
A VECES	4	17,4	17,4	60,9
CASI SIEMPRE	7	30,4	30,4	91,3
SIEMPRE	2	8,7	8,7	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Figura N° 09



Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 23 administrativos encuestados señalan que el 30,4% de esta dimensión del liderazgo directivo casi siempre, el 21,7% nunca y casi nunca toma de decisiones y cuentan son estilos de liderazgo, el 17,4% manifiestan que a veces y el 8,7% siempre.

Dimensión 2: Planificación Estratégica

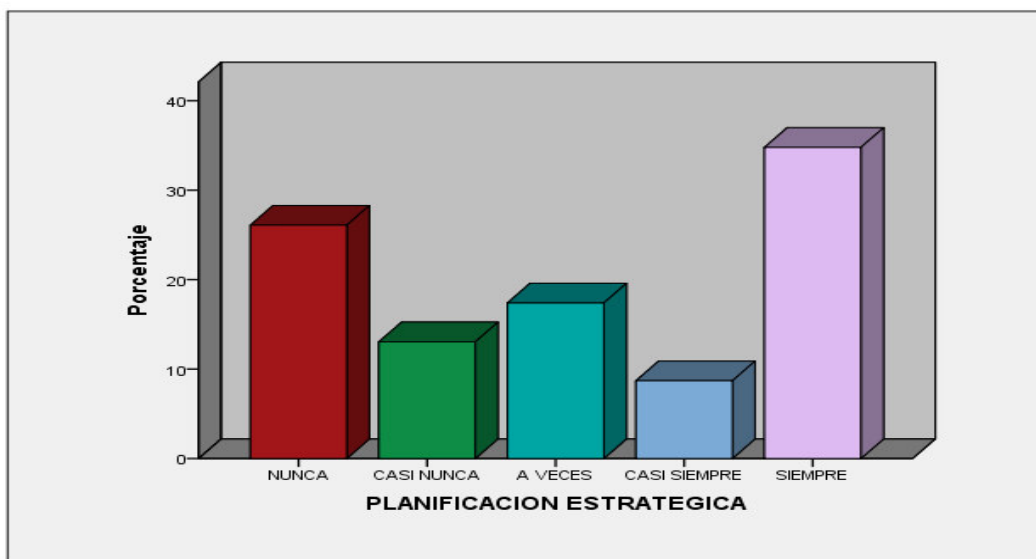
*Distribución de frecuencias de la dimensión planificación estratégica:
ítems 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19,20, 21.*

Cuadro N° 19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	26,1	26,1	26,1
	CASI NUNCA	3	13,0	13,0	39,1
	A VECES	4	17,4	17,4	56,5
	CASI SIEMPRE	2	8,7	8,7	65,2
	SIEMPRE	8	34,8	34,8	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Figura N° 10



Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 23 administrativos encuestados señalan que siempre el 34,8% de esta dimensión de planificación estratégica realizan un diagnóstico, priorizan los problemas y elaboran proyectos, el 26,1% señalan que nunca y el 17,4% indican que a veces, 21,0% casi nunca el 6.5% nunca.

Dimensión 3: Evaluación de Gestión

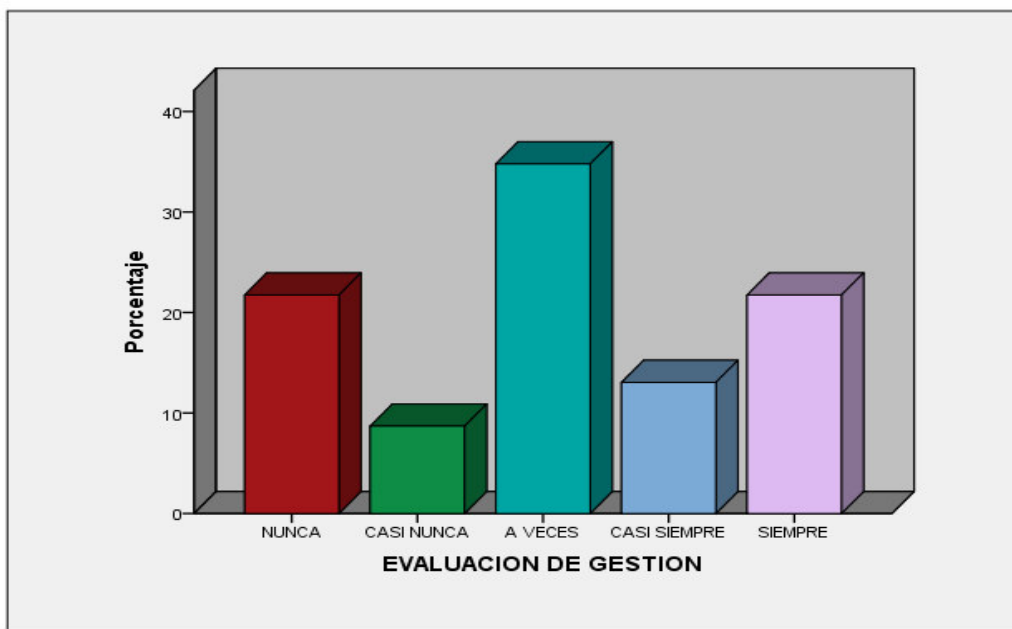
*Distribución de frecuencias de la dimensión evaluación de gestión:
ítems 22,23,24,25,26,*

Cuadro N° 20

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	5	21,7	21,7	21,7
CASI NUNCA	2	8,7	8,7	30,4
A VECES	8	34,8	34,8	65,2
CASI SIEMPRE	3	13,0	13,0	78,3
SIEMPRE	5	21,7	21,7	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Figura N° 11



Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 23 administrativos encuestados señalan que a veces el 34,8% de esta dimensión de planificación estratégica realizan un diagnóstico, priorizan los problemas y elaboran proyectos, el 21,7% señalan que nunca y siempre, el 13,0% indican que casi siempre el 8,7% casi nunca.

Cuadro N° 21**Dimensión 4: Convivencia Institucional**

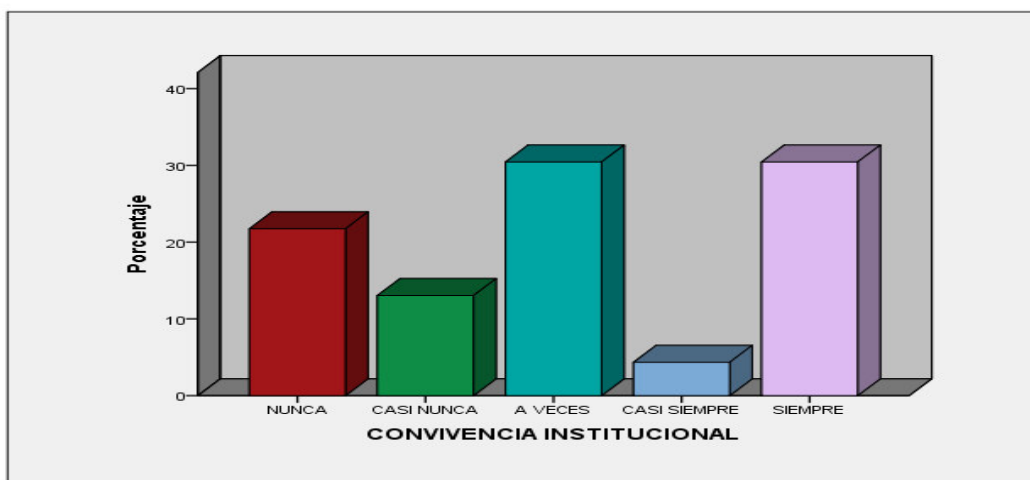
Distribución de frecuencias de la dimensión convivencia institucional:

Ítems 27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,42.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	21,7	21,7	21,7
	CASI NUNCA	3	13,0	13,0	34,8
	A VECES	7	30,4	30,4	65,2
	CASI SIEMPRE	1	4,3	4,3	69,6
	SIEMPRE	7	30,4	30,4	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Figura N° 12



Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 23 administrativos encuestados señalan que a veces y siempre el 30,4% de esta dimensión de convivencia institucionales tiene buenas relaciones interpersonales y dan solución a conflictos, el 21,7 % señalan que nunca y el 13,0% indican que casi nunca, el 4,3% señalan que casi siempre.

Variable dependiente(Y): Calidad del Servicio Educativo

Dimensión: Calidad de los recursos del sistema

Resultados de los estudiantes

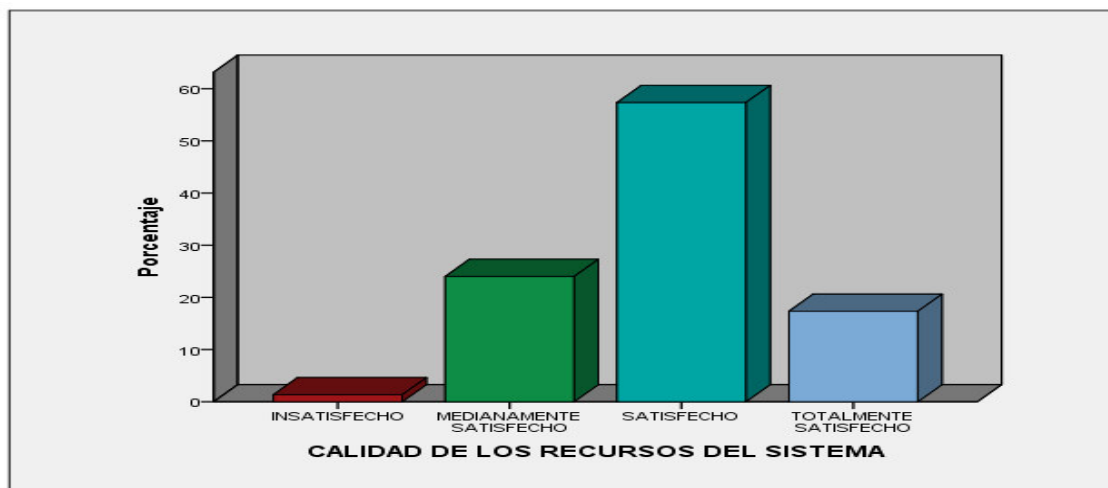
Distribución de frecuencias de la dimensión: ítems 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13.

Cuadro N° 22

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INSATISFECHO	2	1,3	1,3	1,3
	MEDIANAMENTE SATISFECHO	36	24,0	24,0	25,3
	SATISFECHO	86	57,3	57,3	82,7
	TOTALMENTE SATISFECHO	26	17,3	17,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Figura N°13



Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 150 estudiantes encuestados quienes señalan que el 57,3% se encuentran satisfecho en infraestructura, materiales y equipos tecnológicos, el 24,0% se encuentran medianamente satisfecho, el 17,3% totalmente satisfecho y el 1,3% se encuentra insatisfecho de la calidad de los recursos del sistema.

Dimensión: Calidad de la Enseñanza

Resultados de los Estudiantes

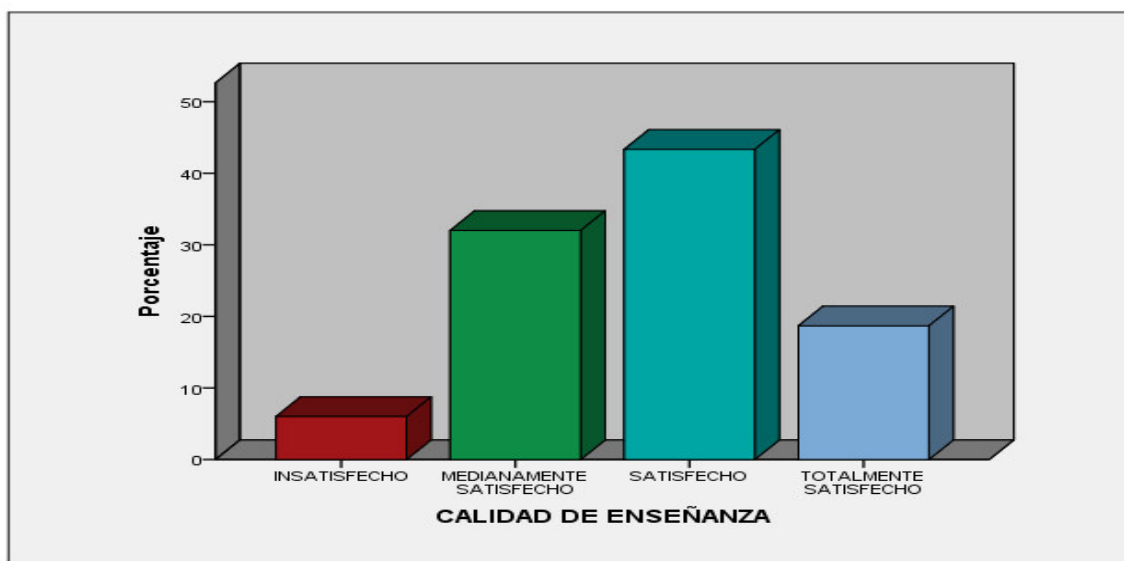
Cuadro N° 23

Distribución de frecuencias de la dimensión: ítems 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20,21.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INSATISFECHO	9	6,0	6,0	6,0
	MEDIANAMENTE SATISFECHO	48	32,0	32,0	38,0
	SATISFECHO	65	43,3	43,3	81,3
	TOTALMENTE SATISFECHO	28	18,7	18,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Figura N° 14



Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 150 estudiantes encuestados quienes señalan que el 43,3% se encuentran satisfecho en la explicación del docente, utilizándolas técnicas, el uso de estrategias, los materiales didácticos, la exposición de temas, la motivación, materiales y equipos tecnológicos, el 32,0% se encuentran satisfecho, el 18,7% totalmente satisfecho y el 6% se encuentra insatisfecho de la calidad de la enseñanza.

Dimensión: Calidad de los Procesos y Entornos del Aprendizaje

Resultados de los Estudiantes

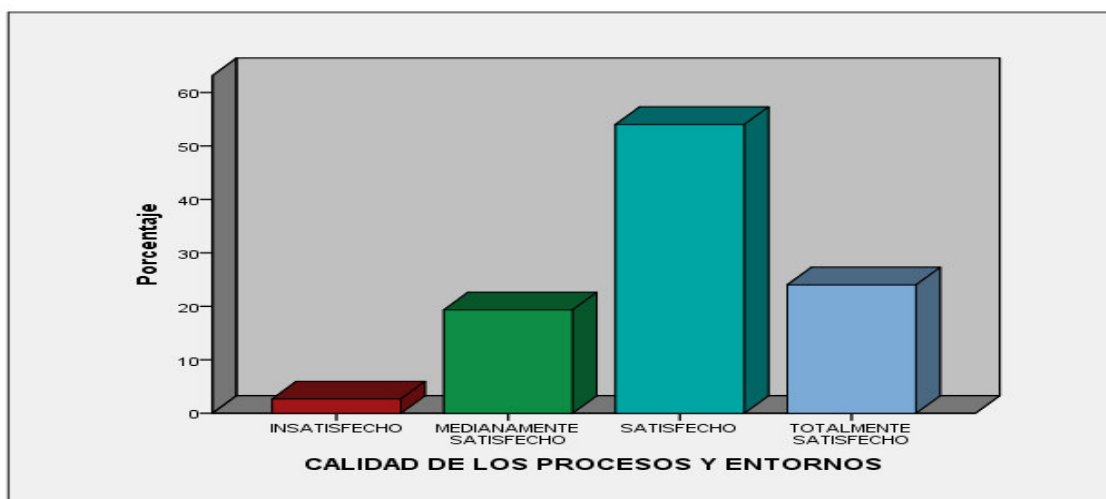
Distribución de frecuencias de la dimensión: ítems 22, 23,24,25,26,27,28,29,30.

Cuadro N° 24

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INSATISFECHO	4	2,7	2,7	2,7
	MEDIANAMENTE SATISFECHO	29	19,3	19,3	22,0
	SATISFECHO	81	54,0	54,0	76,0
	TOTALMENTE SATISFECHO	36	24,0	24,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Figura N° 15



Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 150 estudiantes encuestados quienes señalan que el 54,0% se encuentran satisfecho en la fiabilidad, la garantía y empatía que brinda la institución educativa con respecto a la calidad de enseñanza, el 24,0% se encuentran totalmente satisfecho, el 19,3% medianamente satisfecho y el 2,7% se encuentra insatisfecho de la calidad de los procesos y entornos del aprendizaje.

Variable dependiente (Y): Calidad del servicio educativo

Dimensión: Calidad de los recursos del sistema

Resultados de los padres de familia

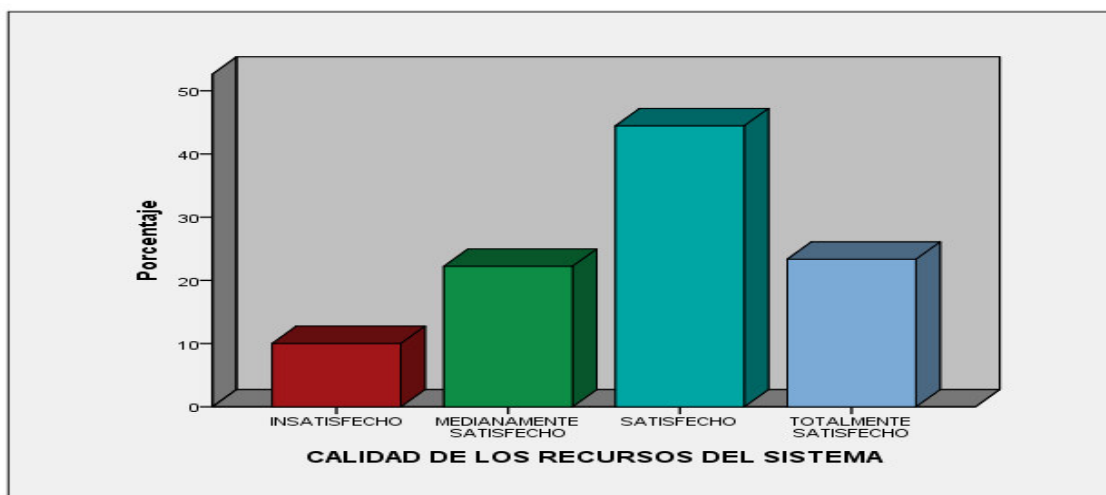
Distribución de frecuencias de la dimensión: ítems 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13.

Cuadro N° 25

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INSATISFECHO	9	10,0	10,0	10,0
	MEDIANAMENTE SATISFECHO	20	22,2	22,2	32,2
	SATISFECHO	40	44,4	44,4	76,7
	TOTALMENTE SATISFECHO	21	23,3	23,3	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Figura N° 16



Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 90 padres de familia encuestados quienes señalan que el 44,4% se encuentran satisfecho en infraestructura, materiales y equipos tecnológicos, el 23,3% se encuentran totalmente satisfecho, el 22,2% medianamente satisfecho y el 10,0% se encuentra insatisfecho de la calidad de los recursos del sistema.

Dimensión: Calidad de la enseñanza

Resultados de los padres de familia

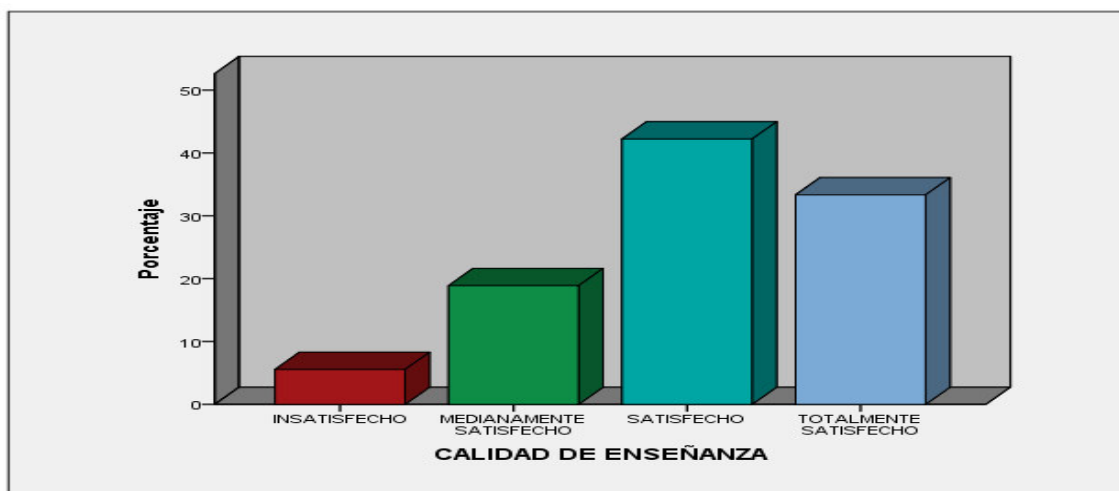
Cuadro N° 26

Distribución de frecuencias de la dimensión: ítems 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20,21.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INSATISFECHO	5	5,6	5,6	5,6
	MEDIANAMENTE SATISFECHO	17	18,9	18,9	24,4
	SATISFECHO	38	42,2	42,2	66,7
	TOTALMENTE SATISFECHO	30	33,3	33,3	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Figura N° 17



Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el grafico, se evidencia un total de 90 padres de familia encuestados quienes señalan que el 42,2% se encuentran satisfecho en la explicación del docente, utilizándolas técnicas, el uso de estrategias, los materiales didácticos, la exposición de temas, la motivación, materiales y equipos tecnológicos, el 33,3% se encuentran totalmente satisfecho, el 18,9% medianamente satisfecho y el 5,6% se encuentra insatisfecho de la calidad de la enseñanza.

Dimensión: Calidad de los procesos y entornos del aprendizaje

Resultados de los padres de familia

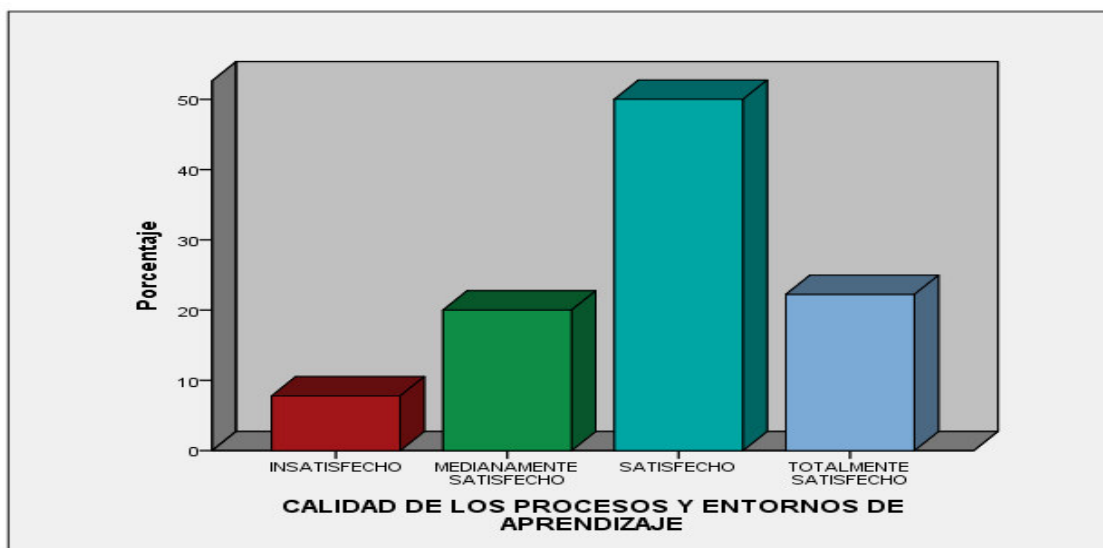
Distribución de frecuencias de la dimensión: ítems 22, 23,24,25,26,27,28,29,30.

Cuadro N° 27

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INSATISFECHO	7	7,8	7,8	7,8
	MEDIANAMENTE SATISFECHO	18	20,0	20,0	27,8
	SATISFECHO	45	50,0	50,0	77,8
	TOTALMENTE SATISFECHO	20	22,2	22,2	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Figura N° 18



Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 90 padres de familia encuestados quienes señalan que el 50,0% se encuentran satisfecho en la fiabilidad, la garantía y empatía que brinda la institución educativa con respecto a la calidad de enseñanza, el 22,2% se encuentran totalmente satisfecho, el 20,0% medianamente satisfecho y el 7,8% se encuentra insatisfecho de la calidad de los procesos y entornos del aprendizaje.

4.2. Pruebas de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

I: Planteo de hipótesis

Ho: La gestión de los directivos **no se relaciona** **incide de manera significativa** con la calidad del servicio educativo.

Ha: La gestión de los directivos **se relaciona de manera significativa** con la calidad del servicio educativo.

II: Regla teórica para toma de decisión

Si el Valor $p \geq 0.05$ se Acepta la Hipótesis Nula (H_0). Si el Valor $p < 0.05$ se Acepta la Hipótesis Alternativa (H_a)

III: Estadística de contraste de hipótesis

La contrastación de hipótesis utilizó la correlación de Pearson entre la variable la gestión de los directivos y la variable calidad del servicio educativo.

Cuadro No.28

Matriz de correlación

		GESTIÓN DE LOS DIRECTIVOS	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
GESTIÓN DE LOS DIRECTIVOS	Correlación de Pearson	1	,897**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	333	333
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Correlación de Pearson	,897**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	333	333

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

IV. Interpretación

Como el Valor $p = 0.000 < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna. Por lo tanto, La gestión de los directivos **se relaciona de manera significativa** con la calidad del servicio educativo del colegio San Antonio Marianistas, asimismo la correlación es directa, significativa y alcanza un nivel de 0.897 que corresponde a un nivel correlación positiva alta.

4.2.2. Hipótesis específica 1

I: Planteo de hipótesis

Ho: El liderazgo directivo no se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio educativo.

Ha: El liderazgo directivo se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio educativo.

II: Regla teórica para toma de decisión

Si el Valor $p \geq 0.05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0). Si el Valor $p < 0.05$ se acepta la Hipótesis Alternativa (H_a).

III: Estadística de contraste de hipótesis

La contrastación de hipótesis utilizó la correlación de Pearson entre la dimensión el liderazgo del directivo y la variable calidad del servicio educativo.

Cuadro No.29

Matriz de correlación

		EL LIDERAZGO DEL DIRECTIVO	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
EL LIDERAGO DEL DIRECTIVO	Correlación de Pearson	1	,863**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	333	333
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Correlación de Pearson	,863**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	333	333

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

IV. Interpretación:

Como el Valor $p = 0.000 < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna. Por lo tanto, el liderazgo del directivo se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio educativo, asimismo la correlación es directa, significativa y alcanza un nivel de 0.863 que corresponde a un nivel correlación positiva alta.

4.2.3 Hipótesis específica 2

I: Planteo de hipótesis

Ho: La planificación estrategia no se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio educativo.

Ha: La planificación estrategia se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio educativo.

II: Regla teórica para toma de decisión

Si el Valor $p \geq 0.05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0). Si el Valor $p < 0.05$ se acepta la Hipótesis Alternativa (H_a)

III: Estadística de contraste de hipótesis

La contrastación de hipótesis se utilizó la correlación de Pearson entre la dimensión la planificación estratégica y la variable calidad del servicio educativo.

Cuadro No 30

Matriz de correlación

		PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA	Correlación de Pearson	1	,825**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	333	333
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Correlación de Pearson	,825**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	333	333

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

IV: Interpretación

Como el Valor $p = 0.000 < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna. Por lo tanto, la planificación estrategia se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio educativo, asimismo la correlación es directa, significativa y alcanza un nivel de 0.825 que corresponde a un nivel correlación positiva moderada.

4.2.4 Hipótesis específica 3

I: Planteo de hipótesis

Ho: La evaluación de la gestión **no se relaciona de manera significativa** con la calidad del servicio educativo.

Ha: La evaluación de la gestión **se relaciona de manera significativa** con la calidad del servicio educativo.

II: Regla teórica para toma de decisión

Si el Valor $p \geq 0.05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0). Si el Valor $p < 0.05$ se acepta la Hipótesis Alternativa (H_a)

III: Estadística de contraste de hipótesis

La contrastación de hipótesis utilizó la correlación de Pearson entre la dimensión la evaluación de la gestión y la variable de la calidad del servicio educativo.

Cuadro No. 31
Matriz de correlación

		LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Correlación de Pearson	1	,857
	Sig. (bilateral)		,000
	N	333	333
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Correlación de Pearson	,857	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	333	333

IV: Interpretación

Como el Valor $p = 0.000 > 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna. Por lo tanto, la evaluación de la gestión **se relaciona de manera significativa** en la calidad del servicio educativo, asimismo la correlación es directa, significativa y alcanza un nivel de 0.857 que corresponde a un nivel correlación positiva.

4.2.5 Hipótesis específica 4

I: Planteo de hipótesis

Ho: La convivencia institucional **no se relaciona de manera significativa** con la calidad del servicio educativo.

Ha: La convivencia institucional **se relaciona de manera significativa** con la calidad del servicio educativo.

II: Regla teórica para toma de decisión

Si el Valor $p \geq 0.05$ se acepta la Hipótesis Nula (Ho). Si el Valor $p < 0.05$ se acepta la Hipótesis Alternativa (Ha)

III: Estadística de contraste de hipótesis

La contrastación de hipótesis utilizó la correlación de Pearson entre la dimensión la convivencia institucional y la variable de la calidad del servicio educativo.

Cuadro No. 32
Matriz de correlación.

		LA CONVIVENCIA INSTITUCIONAL	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
LA CONVIVENCIA INSTITUCIONAL	Correlación de Pearson	1	,804
	Sig. (bilateral)		,000
	N	333	333
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Correlación de Pearson	,804	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	333	333

IV: Interpretación

Como el Valor $p = 0.000 > 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna. Por lo tanto, la convivencia institucional se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio educativo, asimismo la correlación es directa, significativa y alcanza un nivel de 0.804 que corresponde a un nivel correlación positiva.

4.3. Presentación de los resultados

La presente investigación ha consistido en demostrar como la gestión de los directivos se relaciona con la calidad del servicio educativo, ha permitido estudiar y demostrar a través de las dimensiones liderazgo directivo, planificación estratégica, evaluación de gestión y convivencia institucional en la primera variable y la calidad de los recursos del sistema, calidad de enseñanza, y calidad de los procesos y entornos de aprendizaje de la otra variable.

Martínez (2014) concluye que si existe una relación positiva entre evaluación de la gestión administrativa con la calidad educativa y los resultados obtenidos demuestran que, si existe relación positiva entre el talento humano con la calidad educativa, en un 23.8% de significancia.

De la misma forma, los resultados de la investigación ratificaron la hipótesis de que existe una relación positiva entre los recurso didácticos y físicos y la calidad educativa, en un 9.4% de significancia.

García (2009) los resultados obtenidos señalan que las actividades cotidianas del gestor escolar, impactan en la calidad educativa, se observó que la jornada laboral de los participantes es consumida más por la solución de problemas imprevistos que por actividades administrativas, dejando casi sin atención al factor pedagógico.

Concluye que las actividades que realizan los directores participantes, impactan en la calidad de su escuela, ya sea de forma positiva o negativa, pero siempre tienen una influencia.

Las conclusiones arribadas se complementan con la investigación realizada por Salas & Lucín (2013) manifiestan que se debe incrementar la infraestructura física de la unidad educativa, incorporar la información del entorno familiar en la planificación del proceso educativo, propiciar que los docentes jóvenes se enriquezcan con la experiencia de los docentes de mayor trayectoria y estos se nutran de nuevos paradigmas.

Esta investigación se refuerza con la investigación realizada por Velásquez (2009), quien afirma que un 95% de probabilidad, que existe una relación directa y significativa entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio educativo en las IE. Publicas secundarias del distrito imperial, provincia de Cañete.

Finalmente, se considera que la presente investigación es un aporte que permita contribuir a futuras investigaciones y asimismo para que las autoridades de turno de la institución educativa, dispongan las medias necesarias para optimizar la gestión de los directivos que incide en la calidad del servicio educativo.

CONCLUSIONES

PRIMERA: El estudio realizado ha demostrado que se relaciona significativamente la gestión de los directivos con la calidad del servicio educativo, a un nivel de significancia del 5% y un valor $p = 0.000 < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna que sostiene: que es significativa y alcanza un nivel de 0.897 que corresponde a un nivel correlación positiva alta.

SEGUNDA: Se ha determinado que a un nivel de significancia del 5% y un Valor $p = 0.000 < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna. Es decir: que el liderazgo se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio educativo, asimismo la correlación es directa, significativa y alcanza un nivel de 0.863 que corresponde a un nivel correlación positiva alta.

TERCERA: Como el Valor $p = 0.000 < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna. Por lo tanto, la dimensión la planificación estratégica se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio educativo, asimismo la correlación es directa, significativa y alcanza un nivel de 0.825 que corresponde a un nivel correlación positiva moderada.

CUARTA: Se manifiesta que como el Valor $p = 0.000 > 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna. Por lo tanto, la dimensión la evaluación de la gestión se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio educativo, es decir que la correlación es directa, significativa y alcanza un nivel de 0.857 que corresponde a un nivel correlación positiva moderada.

QUINTA: Se manifiesta que como el Valor $p = 0.000 > 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna. Por lo tanto, la dimensión la convivencia institucional se relaciona de manera significativa en la calidad del servicio educativo, es decir que la correlación es directa, significativa y alcanza un nivel de 0.804 que corresponde a un nivel correlación positiva moderada.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda que es necesario tener en cuenta los procesos de la gestión del personal directivo mediante un estudio técnico científico siendo esta flexible y participativa para lograr una calidad de servicio educativo a toda la comunidad del colegio San Antonio Marianistas.

SEGUNDA: Se recomienda que debe tenerse en cuenta el liderazgo de los directivos y de los miembros de la comunidad educativa para una toma de decisión acertada, con la finalidad de garantizar el buen trabajo y servicio que brinda la institución educativa para el logro de los objetivos institucionales.

TERCERA: Es necesario recomendar que la institución educativa debe contar con un plan estratégico de acorde con la misión, visión y objetivos estratégicos de la institución educativa, se debe de considerar todas las debilidades y sus fortalezas en el proyecto educativo institucional.

CUARTA: Es fundamental que para lograr una calidad del servicio educativo para todos los clientes internos y externos se debe evaluar la gestión semestralmente realizando planes de acción, de mejora, planes institucionales, estratégicos, planes curriculares con la participación de todos los actores de la comunidad educativa para lograr la calidad educativa.

QUINTA: Se recomienda que los directivos de la institución educativa deben de elaborar un plan estratégico de Convivencia institucional, para la prevención de acciones que dañen el normal desarrollo institucional, a través de la participación activa del alumnado con el propósito de lograr la calidad educativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arana Arenas, María Elena (1998). Principios y Procesos de La Gestión Educativa. Printed in Perú – Perú.
- Alvarado Oyarce, Otoniel (1990) Gerencia Educativa. Universidad de Lima, fondo de desarrollo editorial, Lima.
- Alvarado Oyarce, Otoniel (1990) Gestión Educativa, Enfoques Y Procesos. Universidad de Lima, fondo de desarrollo editorial, Lima.
- Asmat, W. (2004). *Mejoramiento de la calidad en el servicio académico de un instituto de educación superior*. Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/Bibvirtual/Resultados_Busqueda.asp?q=educacion%20BibVirtual/monografias&domains=sisbib.unmsm.edu.pe&site=search=sisbib.unmsm.edu.pe.
- Bretoneche Gutiérrez, Luis Alberto / Hidalgo Rosas Gregorio Américo (2010) Gestión y Administración en la Educación. U.N.M.S.M.- Lima.
- Bernardo Blejmar (2015) Gestionar es hacer que las cosas sucedan, Ediciones Novedades Educativas – México.
- Bolívar, A.; López, J. y Murillo, F.J. (2013) liderazgo en las instituciones educativas. Una revisión de líneas de investigación. Universidad de Granada. Revista Fuentes.
- Cano García, Elena (1988) Educación de la calidad educativa. Edit. Muralla. Madrid. Colección aula abierta.
- Cardemil, C., Venegas, P. (2000). Estilos de dirección escolar, identidad y cambios movilizados por profesores participantes de un diplomado. CIDE
- Casassus, Juan (2000) Problemas de la gestión educativa en América Latina (la tensión entre los paradigmas de tipo A y el tipo B) Unesco.
- Castelan C. Adrián (2007) Las escuelas de tiempo completo: una oportunidad para mejorar los aprendizajes. IISUE.
- Cardona A., José (1994) Metodología innovadora de evaluación de centros educativos. Madrid: Sanz y Torres S.L., p. 435.

- Colegio San Antonio Marianistas. Plan estratégico institucional.
<http://www.sanantonio.edu.pe/>
- Cuevas C.Rudy (2011) Gerencia, gestión y liderazgo educativo. Editorial San Marcos – Perú.
- Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) Sede Ecuador.
- Farro C., Francisco (2001) Planeamiento estratégico para instituciones educativas de calidad. Udegraf. Perú
- García Poyato Falcón, Jihan Ruth (2009) tesis “La gestión escolar como medio para lograr la calidad en instituciones públicas de educación primaria en Ensenada, Baja California”.
- Gento Palacios, Samuel (2013) Relevancia del liderazgo de la dirección para la calidad de la institución educativa. Participación educativa, ISSN-e 1866-5097, Vol. 2, N°. 2, 2013
- Gonzales María, Teresa (2003) Pearson-Prentice Hall Madrid. Organización y gestión de centros educativos. Dimensiones y procesos.
- Hernández, S., Fernández, A. Baptista, A. (2014). *Metodología de la Investigación*. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Institución Educativa Privada San Antonio Marianistas. Bellavista, Callao.
www.sanantonio.edu.pe
- Ley General de Educación, Ley N° 28044.
- López C. Isabel & González López I. (2012) Aproximación a los factores de mejora de la eficacia escolar derivados del programa IQEA. Revista del curriculum y formación del profesorado. Córdoba-Argentina.
- Marco del buen desempeño Directivo. Ministerio de Educación del Perú.
- Martínez Vélez, Federico Aníbal en la tesis “*Evaluación De La Gestión Administrativa y su Influencia En La Calidad Educativa Del Colegio Militar N° 10 “Abdon Calderón” A Nivel De Bachillerato En Periodo Lectivo 20113-2014.*”
- MINEDU 2004. Innovando la gestión de las instituciones educativas.
www.minedu.gob.pe

- Mejía Mejía, Elías (2005); Metodología de la Investigación Científica. Centro de Producción Editorial e Imprenta de la UNMSM.
- Mejía, M. Elías (2005); Técnicas e instrumentos de investigación científica. Centro de Producción Editorial e Imprenta de la UNMSM.
- Open Course Ware de la Universidad de Salamanca. [Ocw.usal.es](http://ocw.usal.es)
- Pérez Juste, Ramón (1998) La evaluación externa y sus implicaciones: aspectos técnicos, prácticos y éticos. Revista de la Asociación de Inspectores de Educación de España.
- Rubio Donet, Arturo. (1996). Técnicas de muestreo. Primera Edición. Editorial Universidad Nacional Agraria La Molina. Lima, Perú. 268 pp.
- Robinson, Lloyd y Rowe, (2008) El impacto del liderazgo en los resultados de los estudiantes: Un análisis de los efectos diferenciales de los tipos de liderazgo REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, vol. 12, núm. 4, septiembre, 2014, pp. 13-40
- Sammons, Hillman, y Mortimore, 1998; Scheerens, 1992). Liderazgo transformacional.
- Seibold R. Jorge (2013) La calidad integral en educación: reflexiones sobre un nuevo concepto de calidad educativa que integre valores y equidad educativa.OAI.
- Sergiovanni (1995) Estilo de Liderazgo y su poder de transformación.
- Tafur Portilla, Raúl (1995). La Tesis Universitaria. La tesis doctoral, la tesis de maestría, el informe y la monografía. Primera Edición. Editorial Mantaro. Lima, Perú. 432 pp.
- UNICEF- PREAL (2004). Escuelas efectivas en sectores de pobreza. Santiago de Chile:Ministerio de educación - Unicef. Benavides, M. (2000) ... 29-37. Menezes-Filho, N. e Pazello, E.Santiago de Chile: PREAL.
- Velásquez Jáuregui, Toribio (2009), en la tesis "*Planeamiento estratégico y calidad del servicio educativo en las I.E. públicas secundarias de Imperial – Cañete*".

Whitty, Power y Haklpin (1999), La escuela, el estado y el mercado: delegación de poderes y elección en educación.

Webgrafia

<https://www.ascolfa.edu.co/contenido/documentos/DR.%20DARIO%20ABAD%20MATERIAL%20DE%20LECTURA/REFLEXIONES%20SOBRE%20CALIDAD%20EN%20EDUCACI%D3N.doc>

<http://www2.uiah.fi/projects/metodi/>

www.cienciasdeladocumentación.cl

www.es.slides.share.net

planestrategicorg.blogspot.com

<http://www.cne.gob.pe/2007/Files/doc/persam.doc>

tesis.pucp.edu.pe

cybertesis.unmsm.edu.pe

iide.ens.uabc.mx

repositorio.ucv.edu.pe

repositorio.ucsg.edu.ec